

Asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti järjestötyössä

Sanna Marjamäki

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielma

maaliskuu 2015

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MARJAMÄKI SANNA: "Asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti järjestötyössä".

Pro gradu -tutkielma 64 s, 2 liites.

Sosiaalitieteet, sosiaalipsykologia

Ohjaaja: Atte Oksanen

Huhtikuu 2015

Tiivistelmä

Tässä laadullisessa pro gradu –tutkielmassa analysoidaan asiantuntijuuksia ja ammatti-identiteettejä niiden kategorioiden avulla, jotka järjestötyöntekijät ovat itse itselleen antaneet. Tutkimuskysymys on *Miten järjestötyöntekijät kategorisoivat itsensä suhteessa asiantuntijuuteen ja ammatti-identiteettiin?* Aihe on merkittävä, koska vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty.

Teoreettisena viitekehyksenä ovat sosiaalinen konstruktionismi ja etnometodologia. Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat kolmas sektori, asiantuntijuus, identiteetti ja ammatti-identiteetti. Empiirinen tutkimusaineisto muodostuu 11 Pirkanmaalla toimivan sosiaali- ja terveysalan järjestön työntekijöiden haastatteluista. Haastateltavien valinta perustuu siihen, että heidän työnsä liittyy järjestöjen perustehtävään (edunvalvonta, vapaaehtoistyön tukeminen). Teemahaastattelun pääteemat ovat asiantuntijuus, ammatti-identiteetti ja työ. Haastattelut toteutettiin syys-lokakuussa 2014.

Tutkielman analyysimetodina on Harvey Sacksin kehittämä kategoria-analyysi, jolla analysoidaan järjestötyöntekijöiden muodostamia kategorioita asiantuntijuudesta ja ammatti-identiteetistään. Analyysin lähtökohtina ovat kategoriat, kategoriapiirteet, kategoriaparit ja kategoriasidonnaiset toiminnot.

Analysoidussa aineistossa asiantuntijuus järjestötyössä koostuu viidestä eri kategoriasta: koulutettu asiantuntija vastakohtana kokemusasiantuntijalle, vaikuttaja, ohjaaja, verkostoi- tuja ja pehmeiden arvojen edustaja. Ammatti-identiteetti koostuu seitsemästä eri kategoriasta: asiakaspalvelija, rinnallakulkija, edustaja, edunvalvoja, sekatyöläinen, prosessiosaaja sekä organisaattori.

Tutkimustulokset vahvistavat oletusta siitä, että työkokemus ja koulutus kehittävät asiantuntijuutta ja ammatti-identiteettiä. Aineiston analyysin perusteella voidaan päätellä, että järjestötyöntekijä on ihmisyyden ja yhteiskunnallisen osaamisen asiantuntija. Järjestötyöntekijän vahva ammatti-identiteetti on vaikeasti hahmotettavissa, mutta perustuu erityisosaamisalueisiin ja omaan vahvaan sisäiseen kokemukseen järjestötyön tärkeydestä.

Asiasanat: järjestötyöntekijä, kolmas sektori, asiantuntijuus, ammatti-identiteetti, etnometodologia, kategoria-analyysi

Sisällys

1. Johdanto	2
2. Keskeiset käsitteet.....	4
2.1 Kolmas sektori	4
2.1.1 Sosiaali- ja terveysalan järjestöt.....	7
2.1.2 Palkkatyö kolmannella sektorilla	9
2.2 Asiantuntijuus.....	11
2.3 Sosiaalisesti rakentunut identiteetti.....	14
2.3.1 Ammatillinen identiteetti.....	17
3. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	18
4. Teoreettinen viitekehys.....	19
4.1 Sosiaalinen konstruktionismi	19
4.2 Etnometodologia	21
5. Jäsenkategoria-analyysi tutkimusmenetelmänä	22
6. Aineisto.....	25
7. Aineiston analyysi.....	28
7.1 Asiantuntijuus.....	28
7.1.1 Koulutettu asiantuntija –kokemusasiantuntija.....	29
7.1.2 Vaikuttaja–vastaanottaja	37
7.1.3 Ohjaaja–ohjattava	38
7.1.4 Verkostoituja–oman järjestön sisäinen toimija	39
7.1.5 Pehmeiden arvojen edustaja–kovien arvojen edustaja.....	43
7.2 Ammatti-identiteetit	45
7.2.1 Asiakaspalvelija	46
7.2.2 Rinnallakulkija	47
7.2.3 Edustaja	48
7.2.4 Edunvalvoja	51
7.2.5 Sekatyöläinen	52
7.2.6 Prosessiosaaja.....	53
7.2.7 Organisaattori.....	54
8. Tutkimustulosten yhteenveto	55
9. Pohdinta	59
Lähteet.....	64
Liitteet.....	72

1. Johdanto

Selvitäkseen nykyajan rikkonaisessa työelämässä ihmisen on rakennettava ja uusinnettava ammatti-identiteettiään (mm. Eteläpelto & Vähäsantanen 2010, 20.) Työelämä vaatii moniosaamista ja joustavuutta niin ajallisesti kuin sisällöllisesti-kin. Työ on sisällöllisesti usein myös hyvin monipuolista ja jopa rikkonaista. Myös asiantuntijuuden määrittely on muuttunut. Se ymmärretään joko syvänä yhden alan osaamisena tai laaja-alaisempana yleisenä asiantuntijuutena.

Sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetistä ja asiantuntijuudesta on tehty esimerkiksi pro gradu -tutkielmia (mm. Ryödi 2013) samoin kuin opettajien ja esimerkiksi merkonomien ammatti-identiteetistä (mm. Helén 2012; Vilmi 2012). Näissä on tutkittu ammatteja, johon on koulutus, ja ammatti-identiteetin kehittyminen alkaa jo opiskeluaikana. Tutkielmani kiinnostuksen kohteena on kuitenkin ammattiryhmä, johon ei ole suoraa koulutusta, ja jonka yleisesti ottaen on usein ajateltu olevan harrastusmaista ja vapaaehtoista. Tutkimuskysymykseni on, miten järjestötyöntekijät kategorisoivat itsensä suhteessa asiantuntijuuteen ja ammatti-identiteettiin?

Kiinnostukseni kolmannen sektorin (eli järjestöjen) työhön kumpuaa omasta työhistoriastani tällä sektorilla. Minun on helppo identifioitua kuntoutustyöntekijäksi koulutukseni ja työnkuvani vuoksi. Kolmannella sektorilla on kuitenkin paljon sellaisia työntekijöitä, jotka eivät työskentele palvelujen tuottamisessa vaan järjestön perustehtävässä, ja joiden työnkuva on laaja. Työntekijöillä on hyvin erilainen koulutustausta. Heitä kutsutaan esimerkiksi järjestösuunnittelijoiksi, aluesihteeriksi tai esimerkiksi aluekoordinaattoreiksi. Yksinkertaisuuden vuoksi käytän tutkimuskohteestani nimikettä järjestötyöntekijä kattamaan kaikki edellä mainitsemani ammattinimikkeet. Toinen syy on se, että ammattinimike saattaa myös paljastaa haastattelemani henkilön, jos samaa nimikettä ei ole muilla.

Yksi haastattelemani henkilö kiteytti tutkielmani keskeisen ajatuksen seuraavasti: ”Jotenkin must tuntuu, et sosiaalityöntekijänä mä tiesin mikä mä oon ja nyt mää en oo ollenkaan niin varma.” Tässä tutkielmassa kiinnostukseni kohde on juuri

näiden työntekijöiden kokema asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti. Asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti suhteutuvat toisiinsa siten, että asiantuntijuus on yksi ammatti-identiteetin osa.

Järjestötyöntekijöitä on tutkittu erittäin vähän (kts. Järjestöbarometri 2013; Ruuskanen, Selander & Anttila 2013). Järjestöjen toimintaa, paikkaa yhteiskunnassa ja eri järjestöjen kohderyhmien tyytyväisyyttä ja palvelujen käyttöä on tutkittu. Yleensäkin tutkimus on kohdistunut tuotettuihin palveluihin ja kohderyhmään. Tässä tutkielmassa kolmannella sektorilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan keskusjärjestöjä, mikä on yleistä myös laajemmassa keskustelussa. Kolmanteen sektoriin kuuluvat myös esimerkiksi pienemmät yhdistykset, ammattiliitot ja kirkon työntekijätkin mainitaan joissain lähteissä kolmannen sektorin työntekijöinä. (Tilastokeskus 1996.)

Ruuskanen ym. (2013) mainitsivat, että kolmannen sektorin työntekijöistä suurin osa, 85 prosenttia, on korkeasti koulutettuja. Kuitenkin kolmannen sektorin työntekijöitä leimaa harrastuneisuus vaikka myös rahoittajat ja muut toimintaan vaikuttavat tahot edellyttävät yhä korkeampaa ammattimaisuutta. Asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti ovat tässä ammattiryhmässä vaikeasti hahmotettavissa. Tutkielmani pyrkii tuottamaan tällaista tietoa, koska sellaista ei ole aiemmin ollut saatavilla.

Tutkielmassani mukana olevien työntekijöiden työnantajajärjestöt ovat organisoiduneet melko samalla tavalla muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Erityisesti kaikkien potilasjärjestöjen perusta on jäsenistö, sairastavat ja heidän läheisensä. Jäsenet muodostavat kerhoja alueillaan ja nämä kerhot muodostavat paikallisyhdistyksiä. Yhdistysten ja kerhojen toiminta perustuu yleensä jäsenten vapaaehtoisuuteen. Yhdistysten kattojärjestöinä toimivat keskusjärjestöt, joissa työntekijät ovat palkkatyössä. Tutkielmaani varten haastattelemani henkilöt ovat kaikki palkkatyösuhteessa johonkin tällaiseen keskusjärjestöön.

Tutkielmaani varten olen haastatellut 11 henkilöä. Esittelen tutkielman ensimmäisessä luvussa keskeiset käsitteet eli kolmas sektori, asiantuntijuus ja (ammatti-) identiteetti. Tämän jälkeen esittelen tutkielman teoreettisen viitekehyksen. Sosiaalisen konstruktionismin ajatus on se, että sosiaalinen todellisuus on rakennettu, ihmiset rakentavat sitä koko ajan pääasiallisesti kielen, mutta myös tekojen ja

käytännön kautta (mm. Berger & Luckman 1994; Gergen 2009). Sosiaaliseen konstruktionismiin sopii etnometodologinen tapa tutkia ihmisen arkea. Tästä näkökulmasta katsottuna yhteiskunta ja kulttuuri eivät ole vain jäykkiä rakenteita vaan erilaisia prosesseja, joita ihmiset ylläpitävät ja ohjailevat kielen avulla (Berger & Luckman 1994). Tutkielmassani käytän analyysimenetelmänä jäsenkategoria-analyysiä, koska haluan saada selville miten järjestötyöntekijät kategorisoivat itsensä ja mitä he näillä kategorioilla pyrkivät saamaan aikaan. Luvussa 6 esittelen tätä analyysimenetelmää.

Selvennän tutkimuksen tarkoitusta ja esittelen tutkimuskysymykset luvussa kolme. Kuudennessa luvussa esittelen aineiston tuottamista ja aineistoa itsessään. Pääpaino on kuitenkin luvussa seitsemän, jossa esittelen analyysini tuloksia. Viimeisessä luvussa esitän johtopäätökseni analyysistäni ja pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseeni eli miten järjestötyöntekijät kategorisoivat itsensä asiantuntijuudesta ja ammatti-identiteetistä puhuttaessa.

2. Keskeiset käsitteet

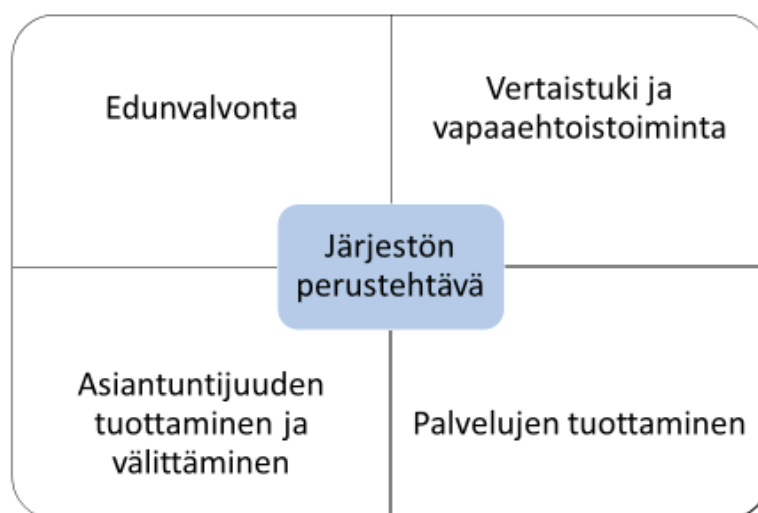
2.1 Kolmas sektori

1990-luvun lama ja julkisen sektorin palvelutuotannon kriisi nostivat kolmannen sektorin julkisen keskustelun aiheeksi. Sen katsottiin tuovan ratkaisun julkisten palveluiden uudelleenjärjestämiseksi. Edelleen nyt, 2010-luvulla, kolmannen sektorin rooli palveluiden tuottamisessa korostuu. Kunnat ulkoistavat palveluitaan, jolloin kolmas sektori tuottaa yhä enemmän esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluja.

Kolmannen sektorin käsite on hyvin epämääräinen ja siksi sitä voidaan tulkita monin eri tavoin. Yhteiskunta on alun perin jakautunut kahteen sektoriin, joista ensimmäisellä sektorilla tarkoitetaan yksityistä sektoria ja toisella sektorilla viitataan julkiseen sektoriin. Näihin sektoreihin viitataan kuitenkin harvoin järjestysnumerolla vaan usein niitä luonnehditaan muilla etuliitteillä. Helander tuo esiin, miten yksityisen sektorin keskeisen piirteen ajatellaan olevan voittoa tavoitteleva. Julkinen eli toinen sektori tarkoittaa usein samaa kuin valtio. (Helander 1998, 22–25.)

Kolmannen sektorin toiminnalle on ominaista, että se on valtiosta vapaata (engl. non-governmental organization). Toimintaa ohjaavat siihen osallistuvat ihmiset, osallistuminen on vapaaehtoista eikä se pyri tuottamaan voittoa. (Möttönen 2009.) Kolmas sektori voidaan jakaa organisoitumattomaan ja organisoituneeseen osaan. Kansanliikkeet ja kansalaisten muu spontaani toiminta ovat kolmannen sektorin organisoitumatonta osaa. Järjestöt ovat organisoituneen kolmannen sektorin keskiössä. (Kavonius 2000; Ilmonen 2006.) Eronen, Kinnunen, Virikko ja Wikman (1999) määrittelevät kolme järjestötyyppiä: monialaiset toimijat, etujärjestöt ja palveluntuottajat. Suurin osa sosiaali- ja terveysalan järjestöistä on monialaisia sosiaalisia toimijoita ja instituutioita.

Erityisesti sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat syntyneet pitämään yhteiskunnassa heikompiosaisten puolta ja toimimaan jonkin asian puolesta, esimerkiksi sairauden, vamman tai sosiaalisen ongelman ehkäisemiseksi tai korjaamiseksi (Poteri 1998,11). Järjestön yleistehtävän perusteella sen perustehtävät voidaan jakaa edunvalvontatehtäviin, vapaaehtoistoiminnan edistämiseen ja ylläpitoon, vertaistuen tuottamiseen, asiantuntijuuden tuottamiseen ja välittämiseen sekä palvelujen tuottamiseen (Kuvio 1). (Niemelä 2004; Möttönen & Niemelä 2005, 57–60.)



Kuvio 1. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tehtävät (Niemelä 2004; Möttönen & Niemelä 2005)

Voitto Helander (1998) on todennut, että järjestökenttä jakaantuu kahteen osaan toiminnasta hyötyvien mukaan. Toisessa osassa hyötyjinä ovat jäsenet ja toisessa julkinen sektori. Julkishyötyosalla tarkoitetaan sitä toimintaa, joka on julkisen vallan vastuulla, mutta julkinen sektori hankkii toimenpiteet järjestöiltä (esimerkiksi kuntoutus). Tällöin järjestöjen päätehtävänä on tuottaa palveluja. Toisaalta tähän voidaan myös nähdä kuuluvaksi asiantuntijuuden tuottaminen julkisen sektorin käyttöön. Jäsenhyötyosalla tarkoitetaan pääasiassa kolmeen ensimmäiseen perustehtävään kuuluvaa toimintaa eli edunvalvontaa, vapaaehtoistoimintaa ja sen organisointia sekä vertaistuen tuottamista. Tämän tutkimuksen kohteena olevat järjestötyöntekijät toteuttavat juuri tätä järjestöjen perustehtävää.

Isaksson (1997, 15–16) on jakanut kolmannen sektorin kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäinen kategoria muodostuu palvelua tuottavista organisaatioista. Erilaiset järjestöt ja säätiöt tuottavat hyvinvointipalveluja kunnille, kuten esimerkiksi erilaisia hoivapalveluja. Isakssonin mukaan tällä kategorialla on suurin yhteiskunnallinen merkitys.

Toinen kategoria muodostuu Isakssonin mukaan vapaaehtoistyöstä ja järjestöyhteistyöstä. Tämä kategoria muodostuu yhdistystoiminnasta, ”todellisesta järjestötoiminnasta” ja vapaaehtoistoiminnasta. Kolmanteen kategoriaan kuuluu ei-organisoitu vapaaehtoistyö. Tähän kategoriaan kuuluvat tyypillisesti ns. yhden asian liikkeet, mutta myös naapuruuteen tai muuhun yhteisyyteen perustuvat ryhmittymät ja niiden toiminta. (Isaksson 1997, 19.)

Varpu Weijola (1985, 4) on luonnehtinut tutkimuksessaan seikkoja, joita voidaan käyttää erottelemaan kolmas sektori muista sektoreista. Kolmatta sektoria luonnehditaan esimerkiksi siten, että sen toiminnan tavoite on yleinen hyvä ja toimeenpaneva voima on inhimillinen. Kolmannen sektorin toiminnan taloudellinen kannattavuus on kustannukset peittävä eli voittoa tavoittelematon. Sen organisaatiomuoto on vapaamuotoinen, desentralisoitu ja demokraattinen. Toimintaa ohjaava ihmiskäsitys on moniulotteinen ja sitä ohjaavat ”pehmeät arvot”.

Weijolan kolmekymmentä vuotta vanhat määritelmät kuvaavat vielä tänäkin päivänä kolmannen sektorin erityislaatuisuutta. Nykyään kolmannella sektorilla toimii myös hyvin perinteisiä organisaatioita, joiden toiminnasta osa on puhtaasti

liiketoimintaa, mutta silti organisaatiosta on löydettävissä osa, joka tekee ”puhdasta järjestötyötä”. Kavenius (2000) antaa tästä esimerkkeinä Invalidiliiton ja Punaisen Ristin. Järjestöjen toimintaympäristön muuttumisessa on nähty sen aiheuttamien haasteiden lisäksi myös mahdollisuus: järjestöt voivat rakentaa uudentyyppistä toimintaa ja toteuttaa perimmäistä tarkoitustaan haluamallaan tavalla. Virtanen (2010) näkee kolmannen sektorin osana yksityistä sektoria, sen kilpaillen yksityissektorin kanssa palveluntuottajana samoin tuotantoedellytyksin. Virtasen mukaan tämä palvelutarjonnan kehitys mahdollistaisi järjestöille kansalaisista kumpuavien vaihtoehtojen tuomisen palvelutuotannon kokonaisuuteen. Järjestölähtöisyyden näkökulmasta kyse olisi järjestöjen omille juurilleen palaamisesta.

Yhteistä näille kaikille määrittelyille on se, että kolmas sektori määritellään instituutiona, jolle keskeistä on kansalaisten aktiivisuus. Toisena yhdistävänä piirteenä on muoto eli jonkinasteinen virallisuus ja kolmantena on suhde talouteen, joka määritellään voittoa tuottamattomaksi. (Jarva 1998.) Näkökulmani kolmannen sektoriin on erityisesti sosiaali- ja terveysalan järjestöt. Käyttäessäni käsitettä kolmas sektori viittaan pääsääntöisesti näihin järjestöihin. Myös yleisessä keskustelussa on vakiintunut tapa siitä, että kolmannella sektorilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan järjestöjä. Perustan oman näkemykseni kolmannesta sektorista Niemelän (2004) ja Möttönen ja Niemelän (2005) tapaan jäsentää se yhteistävän lisäksi erityistehtäviin, joihin kuuluu esimerkiksi yhdistys- ja vapaaehtoistoiminnan tukeminen eli Helanderin (1998) sanoin jäsenhyötysektori.

2.1.1 Sosiaali- ja terveysalan järjestöt

Yhdistysten ja sitä kautta järjestöjen perustaminen saa alkunsa usein jonkun tietyn ongelman olemassaolosta tai uudesta tilanteesta, johon ne pyrkivät vaikuttamaan yhteiskunnassa. Usein sosiaali- ja terveysalan järjestöjen perustamisen taustalla on ollut vain yksi henkilö, joka on myöhemmin koonnut rinnalleen samaa asiaa ajavia ihmisiä. (Myllymäki & Tetri 2001, 114–115.) Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen perustana ovat pääsääntöisesti yhdistykset tai säätiöt.

Suomessa sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toiminnan pääasiallinen rahoittaja on Raha-automaattiyhdistys (RAY) ja sen järjestöjen toimintaan kohdistamat

avustukset. (Myllymäki ym. 2001, 130.) RAY:n avustuskohteet ovat sellaista toimintaa, joka ei ole lakisääteisesti määriteltyä työtä ongelmia kohdanneiden tukemisessa (RAY Avustustoiminta 2012). Lähes neljännes tämän toiminnan kustannuksista katetaan RAY:n rahoituksella. Muita tulonlähteitä ovat esimerkiksi erilaiset palvelumaksut, tilaisuuksien ja tapahtumien sisäänpääsymaksut, järjestöjen julkaisemien jäsen- ja muiden lehtien tulot (Kavonius 2000).

Riitta Poteri (1998) on tutkinut sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toimintaa analysoimalla järjestöjen toimintakertomuksia. Poterin tutkimuksen mukaan näiden järjestöjen perusta muotoutuu kolmesta eri lähtökohdasta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt mielletään eri kansalaisryhmien edustajaksi. Tällöin toiminnan peruslähtökohta on *jäsenistö*. Usein edustettavana on vammaisen tai sairaan lisäksi hänen perheensä tai läheisensä. Yksilöiden edustajina järjestöt mahdollistavat yksilöiden osallistumisen yhteiskunnan toimintaan esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan kautta. Vapaaehtoistyö onkin järjestöjen resurssi. (Poteri 1998, 45–47.) Suurin osa järjestösektorin vapaaehtoistoiminnasta kanavoituu paikallisyhdistysten kautta. Vapaaehtoistyötä tehdään myös valtakunnallisten järjestöjen piiri- ja alue-
tasolla. (Helander 2001, 63.)

Tehtävän suorittajana järjestöä voidaan verrata yhteiskunnan muihin toimijoihin ja näiden rinnalla järjestöjen toimintaa voidaan tarkastella vaihtoehtona, täydentäjänä tai joillakin aloilla jopa tasavertaisena kilpailijana. Tämä näkyy nykypäivänä siinä, että myös järjestöjen palvelun tuotanto ja toiminta ovat hankintalain piirissä ja ne tulee kilpailuttaa. Järjestöjen toiminta voi perustua myös arvoihin ja tavoitteisiin, jolloin ne mielletään tiettyjen *arvojen kantajina*. Arvot saattavat olla hyvin laajoja ja abstrakteja, mutta myös hyvin konkreettisia ja yksityiskohtaisia. (Poteri 1998, 44,47.) Järjestötoiminnalla pyritään esimerkiksi edistämään syrjäytymistä, antamaan tietoa ja valvoa jäsenistön etuja sekä tuottamaan vuorovaikutusta yksilön ja yhteiskunnan välille.

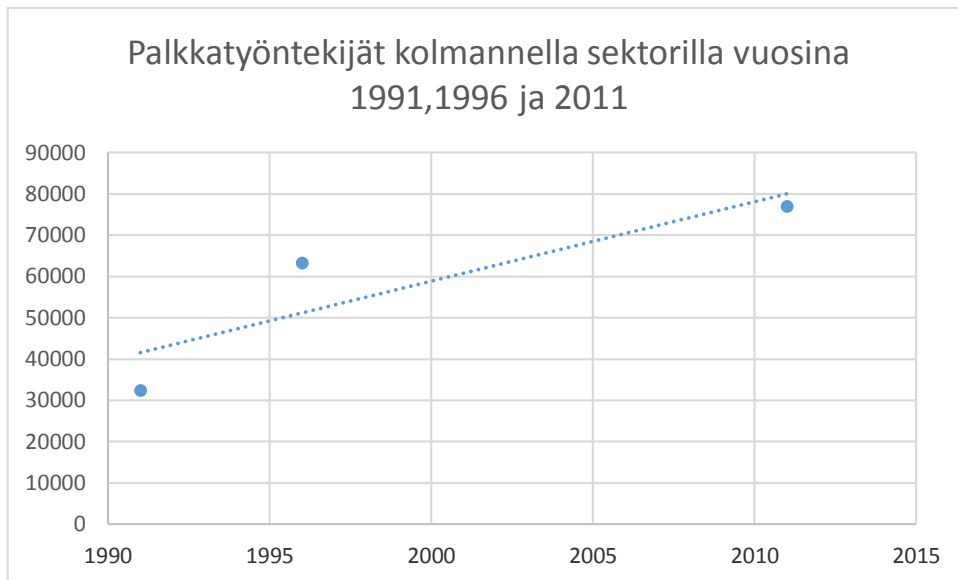
Monet olemassa olevat instituutiot ovat syntyneet alun perin kolmannen sektorin toimintana ja vakiintuneet sittemmin osaksi virallista hyvinvointivaltiota (Jarva 1998,11). Esimerkkeinä tällaisista voidaan mainita erilaiset kuntoutuslaitokset ja kuntoutusohjaus julkisella sektorilla. Kolmas sektori on mielletty uusia ideoita kehittäväksi ja uusia näkökulmia esille tuovaksi innovaattoriksi ja edelläkävijäksi

(Jarva 1998, 11). Järjestöt tuottavat hyvin erilaisia palveluja ensisijaisesti jäsenilleen, mutta toiminta voi laajentua ja saada aikaan myös muita hyödyttäviä palveluja. Järjestöt ylläpitävät demokratiaa ja ovat osa kollektiivista tasa-arvosidonnaista edustuksellista järjestelmää. Ne ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia ja aktiivisia osallistujia ja ne vaikuttavat myös suvaitsevaisuuteen ja erilaisuuden sietokykyyn. Järjestöt ovat sosiaalisia yhteisöjä, jotka luovat yhteenkuuluvuuden tunnetta ja ylläpitävät sosiaalista integraatiota. Samalla kun ihmiset auttavat itseään, he voivat auttaa myös toisia. (Rönnberg 1998, 10–22.)

2.1.2 Palkkatyö kolmannella sektorilla

Vaikka kolmas sektori mielletään melko yleisesti vain vapaaehtoistyön kentäksi, se tarjoaa myös palkkatyötä. Suomen virallisen tilaston (SVT) Työvoimatutkimuksen mukaan vuonna 1991 kolmannen sektorin arvioitiin työllistävän Suomessa noin 32 400 henkilöä. Vuonna 1996 voittoa tavoittelemattoman sektorin työllisten määrä oli jo 63 300 (luku sisältää myös kirkon piirissä työskentelevät). Vuonna 2011 Suomessa kolmannella sektorilla tehtiin jo 77000 henkilötyövuotta. Kuviossa 2 näkyy kolmannen sektorin työvoiman kasvu kahdenkymmenen vuoden aikana.

Kolmas sektori on siis merkittävä työnantajasektori ja sen merkitys oletettavasti kasvaa edelleen. Valtion on tehtävä merkittäviä uudistuksia sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä, koska tämänhetkinen pitkittynyt talouden taantuma edellyttää säästötoimenpiteitä julkisella sektorilla. Järjestöjen toiminnan ammatillistumisessa ja palvelutarjonnan lisääntymisessä on kuitenkin nähty riski siihen, että sosiaali- ja terveysjärjestöt voivat erkaantua niiden alkuperäisistä perustehtävistä (Vasama 2003, 9; Niemelä 2003, 108–131).



Kuvio 2. Palkkatyöntekijät kolmannella sektorilla vuosina 1991,1996 ja 2011 (Suomen virallinen tilasto)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusta (2013) käy ilmi, että palkkatyöntekijät järjestöissä on pitkään nähty ”puoliksi vapaaehtoisina”. Julkaisu perustuu Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitoksen tutkijaryhmän (Ruuskanen, Selander & Anttila) laatimaan raporttiin *”Palkkatyössä kolmannella sektorilla”*. Raportti käsittelee Suomessa aiemmin tutkimatonta aihetta, josta ei kansainvälisestikään ole paljoakaan tutkimustietoa. Tutkimusaineistoina olivat Tilastokeskuksen tiedot yhdistysten ja säätiöiden palkkatyön kehityksestä 1990-luvulta alkaen, 13 järjestötyöntekijän haastattelua kolmannen sektorin keskeisiltä toiminta-alueilta (sosiaali- ja terveysala, liikunta, virkistys ja harrastus, edunvalvonta) sekä laaja kyselyaineisto (n=1412) järjestötyöntekijöiden keskuudesta.

Palkkatyö järjestöissä keskittyy suurimmaksi osaksi palveluiden tuottamiseen. Siinä yhdistyvät erityisammattiosaaminen ja yleinen järjestöosaaminen, ja toisaalta järjestötyössä vastakkain asettuvat ammatillinen osaaminen ja harrastustoiminta. Suurin osa palkansaajista kykenee määrittämään työlleen ammattinimikkeen, mutta joissakin tapauksissa yhtä ainoaa ammattia on vaikea määrittää. Asiantuntijan vastuualue voi olla niin suuri, että se merkitsee tehtäväkuvan laajenemista ja toimenkuvan hämärtymistä. (Ruuskanen ym. 2013, 39–40.)

Järjestöjen palkkatyöstä valtaosa on asiantuntijatehtäviä ja siksi yli puolet palkansaajista (56%) on myös korkeakoulutettuja (Ruuskanen ym. 2013, 41). Neljäkymmentä prosenttia kolmannen sektorin palkkatyöstä tehdään sosiaali- ja terveysalan järjestöissä (mt.,36). Järjestöbarometrin 2013 mukaan valtakunnallisissa järjestöissä, joiden toimialueena on koko Suomi, keskeisimmät toiminnan painoalueet ovat asiantuntijuus ja vaikuttamistoiminta.

Järjestötyö on hyvin naisvaltaista, jopa 85 prosenttia työntekijöistä on naisia ja työntekijöiden keski-ikä on 45 vuotta. Epätyypilliset työsuhteet ovat kolmannella sektorilla yleisempiä kuin muualla. Noin viidennes kolmannen sektorin työntekijöistä on määräaikaissaessa työsuhteessa. Tämä selittyy yleensä toiminnan rahoituksen määräaikaaisuudesta (esimerkiksi projektit ja hankkeet). Ruuskanen ym. (2013) toteavat, että kansainvälisen kirjallisuuden (mm. Benz 2005; Borgaza & Tortia 2006) mukaan kolmannen sektorin työntekijät ovat tyytyväisempiä työhönsä kuin muut, mutta Suomessa tämän on todettu olevan päinvastoin.

Tutkielmassani keskityn tarkastelemaan sosiaali- ja terveysalan järjestöissä palkkatyötä tekeviä henkilöitä, joiden työtehtävät liittyvät järjestön perustehtäviin eli Helanderin (1998) sanoin jäsenhyötyosastoon. Sillä tarkoitetaan pääasiassa edunvalvontaa, vapaaehtoistoimintaa ja vertaistuen tuottamista. Henkilöt ovat Pirkanmaalla toimivien sosiaali- ja terveysalan keskusjärjestöjen työntekijöitä. Jatkossa viitataan järjestön käsitteellä keskusjärjestöihin ja -liittoihin. Yhdistyksillä viitataan vapaaehtoisena tehtävään työhön.

2.2 Asiantuntijuus

Psykologisessa ja kasvatustieteellisessä tutkimuksessa asiantuntijuutta on pidetty ajattelutapana tai ongelmanratkaisuna. Sosiologisessa tutkimuksessa taas asiantuntijuus ei ole sidottu yksilön ajatteluun tai toimiin, vaan siinä on korostettu rakenteita ja perinteiden kollektiivisuutta. Sosiaalipsykologisessa tutkimuksessa etnometodologisesti suuntautuneet tutkijat kuvaavat erilaisia sosiaalisia tilanteita, joista löytyy sosiaalisen käyttäytymisen muotoja, jotka tekevät asiantuntijuuden mahdolliseksi. (Pirttilä, 2002, 11–12,14.)

Asiantuntijuus voidaan jakaa suljettuun ja avoimeen asiantuntijuuteen. Suljettu asiantuntijuus edustaa tieteeseen pohjautuvaa, luotettavaan instituutioon tai ammattiin kiinnittyvää asiantuntijuutta. Esimerkkeinä tällaisista mainittakoon lääketiede sekä teknologiaan perustuvat insinööritieteet. Näissä tieteissä asiantuntijuus ei perustu päättämiseen tai tulkintaan. Avoimessa asiantuntijuudessa asiantuntijuus on neuvoteltavissa. Tällainen tilanne on esimerkiksi yhteiskunta- ja kasvatustieteissä sekä sosiaalityössä. Asiantuntemus perustuu näissä tieteissä asioihin puuttumiseen ja siihen, että asiantuntija osallistuu aktiivisesti asioiden ja olosuhteiden muuttamiseen. Avoin asiantuntijuus hyväksyy myös ”maallikon” näkökulman asioihin. (Eräsaari 2002, 21–38.)

Avoin asiantuntijuus näyttäytyy usein ongelmatilanteissa ja sitä koskevassa keskustelussa. Näin sillä on erityinen suhde yleisöön. Sen perusta ei ole tieteessä, ammatissa tai instituutiossa vaan asiantuntija voi olla kuka tahansa henkilö, mutta hänen tulee kyetä osoittamaan, että hänellä on relevanttia tietoa asiasta tai erityisiä taitoja. Asiantuntijatieta voidaan käyttää sosiaalisessa elämässä ja sillä on käytännöllisiä vaikutuksia. (Eräsaari 2002, 21–38; Filander 2006, 43–58.) Tässä tutkielmassa asiantuntijuus käsitetään avoimeksi asiantuntijuudeksi, koska kyseessä olevassa työssä ei ole tiettyä koulutusvaatimusta, mutta työhön valittavalla tulee olla aihetta koskevat tiedot ja taidot selviytyäkseen työstään.

Eräsaari (2012) kritisoi perinteistä (suljettua) asiantuntijuuden käsitettä, koska siinä asiantuntijuuden näkemys on kaavamaisista ja siitä puuttuvat dynaamiset tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi neuvoteltavuus, kompromissit ja erilaiset julkiset tilanteet, joissa asiantuntijat tulevat ihmisille tutuiksi. Samanlaista ajattelua kyseenalaistaa myös Karvinen-Niinikoski (2010) perustellen näkemystään yhteiskunnallisella muutoksella. Asiantuntijatieta ei voida irrottaa nykyaikaisen ajattelun mukaan käyttöyhteydestään, vaan sen katsotaan olevan refleksiivistä ja avointa. Tällöin myös kokemustiedolla, kontekstuaalisella ja vuorovaikutuksellisella tiedolla sekä niin sanotulla hiljaisella tiedolla on keskeinen sija asiantuntijuudessa.

Uusi asiantuntijuus etäännyttää tieteellisestä tiedosta, koska koulutuksen ja ammatitaidon suhde on muuttunut epämääräisemmäksi. Asiantuntijuus muovautuu asi-

akkaan lähtökohdista jonkin ammattiryhmän viitekehyksen sijaan, työ on asiakaslähtöistä ja tulosten arviointi tehdään asiakkaiden ja työnantajan näkökulmasta. Haapakosken (2002, 105–110) mukaan toimintaympäristön ja tieteellisen tiedon rooli ovat muuttuneet uusissa asiantuntijaryhmissä. Asiantuntijuus ei synny suoraviivaisesti koulutuksen ja ammatin sisällön suhteessa vaan se on moniulotteista.

Asiantuntijan toiminta perustuu kykyyn tehdä päätöksiä. Tämä taas perustuu rationaaliseen ajatteluprosessiin, jossa hankitaan tietoa asiasta ja tarkastellaan sitä analyyttisesti. Analyysin perusteella asetetaan tavoitteet, tehdään päätökset sekä toimitaan ja arvioidaan toiminta. (Naumanen-Tuomela 2001, 30.) Sosiaali- ja terveysalalla osaaminen koostuu koulutuksen antaman osaamisen lisäksi äänettömien ja pehmeiden taitojen hallinnasta. Ihmisen kohtaaminen, eettiset arvot ja oman persoonan käytön osaaminen liittyvät kiinteästi osaamiseen. (Metsämuuronen 2000, 31.) Näitä taitoja voisi kuvailla sanalla läsnäolo. Sosiaalialalla (kuten järjestötyö) korostuvat laaja-alaisuus ja kokonaisvaltaisuus, asiakaskeisyys ja käytännönläheisyys. Keskeistä ovat myös asiakasta tukeva vuorovaikutus, moniammatillisuus ja avoin asiantuntijuus. Asiantuntijuus näkyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja käytännön työssä, mutta myös työn suunnittelussa ja jakamisessa, työprosesseissa ja työn ja ammatillisuuden kehittämisessä. Osa näistä taidoista voidaan saavuttaa koulutuksella, mutta suurin osa on ihmisenä olemisen ja toisten kohtaamisen taitoja, joita voi harjoitella vuorovaikutustilanteissa. (Aho 1999.)

Edellä esitetyn perusteella asiantuntijatieto on ymmärretty tietämykseksi, jossa yhdistyy käsitteellinen tieto ja omakohtaiseen kokemukseen perustuva kokemustieto sekä uskomukset, näkemykset ja laaja-alainen viisaus. Eteläpellon (2007, 90–117) mukaan asiantuntijatiedon tutkimus onkin laajentunut faktojen, teorioiden ja käsitteiden tutkimuksesta myös käsitysten ja uskomusten tutkimiseen. Omakohtainen kokemustieto ja virallinen tieto näyttävät sulkevan pois toisensa, mutta näillä molemmilla on kuitenkin asiantuntijuuden hankkimisessa tärkeä rooli. Asiantuntijuuden eri vaiheissa ne painottuvat hieman eri tavoin. Varhaisessa vaiheessa olevalla asiantuntijalla jompikumpi voi korostua, mutta pidemmälle ehtineille on tyypillistä näiden kahden tyyppin integroituminen ja vuorovaikutus. Asian-

tuntijuus rakentuu siis suhteessa aikaan, paikkaan ja toimintayhteyksiin. Se edellyttää refleksiivisyyttä ja kriittistä oman työn arviointia, jotka pohjautuvat niin teoreettiseen tietoon kuin henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kokemukseen. (Eteläpelto 2007, 90–117.)

Launoksen (1997) mukaan asiantuntijuus voidaan määritellä sekä yksilön (vertikaalinen) että organisaation (horisontaalinen) asiantuntijuudeksi. Yksilön asiantuntijuus perustuu yksilön tiedollisen ja taidollisen osaamisen lisäksi persoonallisiin ominaisuuksiin ja sosiaalisiin taitoihin, kuten myös Eteläpelto (2007, 90–117) on todennut. Organisaation asiantuntijuus perustuu asiantuntijuuden sosiaaliseen rakentumiseen. Asiantuntijuus muodostuu kohtaamisista toimijoiden vuorovaikutuksen kautta. Tähän asiantuntijuuteen kuuluu moniammatillisuus, joka tarkoittaa perinteisten ammattirajojen ylittämistä. (Launis 1997, 123–128).

Kolmannen sektorin työssä asiantuntijuus on avointa asiantuntijuutta. Se on laaja-alaista, ihmistä lähellä olevaa ja kehittämisorientoitunutta. Työtä ja sen prosesseja arvioidaan ja sen pohjalta kehitetään uutta. Järjestötyössä myös niin sanotulla hiljaisella tiedolla on suuri rooli, koska kaikkea järjestön historian ajalta ei ole dokumentoitu vaan tieto siirtyy työntekijältä toiselle. Perinne on tässä mielessä rakenne, jonka varaan voidaan toimintaa rakentaa. Hiljaista tietoa on vaikea aukottomasti määritellä, mutta se on tiedostamattomia toimintamalleja, tapoja, arvoja ja normeja tai ilmiö, jota voidaan kutsua maalaisjärjeksi (common sense). (Toom 2006, 48–52.)

Koska asiantuntijuus rakentuu suhteessa aikaan, paikkaan ja erilaisiin olosuhteisiin sekä toimintayhteyksiin, yhteiskunnan muuttuminen on mahdollistanut myös kolmannen sektorin työn ymmärtämisen asiantuntijatyöksi.

2.3 Sosiaalisesti rakentunut identiteetti

Ihmisen identiteetin muodostuminen on prosessin tulosta. Vaikka tästä prosessista on monta käsitystä, ollaan kuitenkin yksimielisiä siitä, että identiteetti muodostuu jonkun prosessin tuloksena eikä se ole ihmisellä valmiiksi annettuna. Identiteetti on myös jatkuva prosessi eli se kehittyy ja muuntuu ajan kuluessa, ja se voi olla erilainen jopa eri tilanteissa. Identiteetin muodostuminen voidaan nähdä

yksilöllisenä ja persoonallisena kehitysprosessina tai sitten, kuten sosiaalipsykologiassa (mm. Burr 2004, Harré 1979), se voidaan nähdä sosiaalisesti ja kulttuurisesti muotoutuneena.

Valistuksen ajan identiteetikäsityksen mukaan identiteetti on kehityopsykologisen prosessin tulosta, ja tämä prosessi on elinikäinen. Ajatellaan, että ihmisessä on ydin, joka saa alkunsa silloin, kun ihminen syntyy. Vaikka identiteetti on kehitysprosessi, on kuitenkin olemassa ydin, joka säilyy samanlaisena koko ihmisen elämän ajan. (Hall 1999, 21.) Sosiaalipsykologi George Herbert Meadin (1962) ajatus identiteetistä oli, että se muotoutuu yksilön ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa. Samoin kuten valistuksen ajan käsityksessä, myös Mead ajatteli, että ihmisessä on olemassa ydin, identiteetti, mutta se muotoutuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa yhteiskunnan ja sen tarjoamien identiteettien kanssa. Yksilössä on kaksi puolta, subjektiminä ja objektiminä. Subjektiminä on ihmisen nykyhetkessä toimiva, aktiivinen osa ja objektiminä on toisten ihmisten vaikutuksessa syntynyt osa, joka on jo toteutunut.

Sosiaalipsykologiassa ajatellaan, että identiteetti on sosiaalisesti rakennettu, mutta siitä, mistä ja miten se muodostuu, on hieman erilaisia käsityksiä. Vivien Burrin (2004, 87) mukaan ihmisen identiteetti riippuu niistä virallisista tai epävirallisista ryhmistä ja luokista, joihin ihminen kuuluu. Identiteettejä voi olla useita, mutta kaikkia niitä yhdistää se, että ne syntyvät ihmisten välisistä sosiaalisista prosesseista. Sosiaalisen identiteetin teorian mukaan ryhmäjäsenyys on tärkeää ihmisen omanarvontunnon (Turner 1982, 33.) Sosiaalisen identiteetin teorian mukaan järjestämme ja rakennamme havaintomme maailmasta kategorioiksi, ja paikannamme itsemme joihinkin näistä ja toisiin taas emme. Kategoriat ovat kulttuurisesti välittyneitä ja siksi ne ovat sosiaalisia ja yhteisiä. Kaikkien näiden ryhmien jäsenyyksien yhdistelmästä syntyy ihmisen identiteetti. Jotkut ryhmäidentiteetit muotoutuvat hetkellisesti ja toiset aktivoituvat monissa yhteyksissä ja muodostavat näin tärkeän osan minuutta. Jotkut ryhmäidentiteeteistä voivat olla tilapäisiä ja aktivoitua vain tiettyinä aikoina. (Turner 1982, 15–36.)

Myös Rom Harré (1979) pitää identiteettiä sosiaalistumisen tuloksena, mutta jakaa tämän prosessin kahteen osaan, persoonalliseen ja sosiaaliseen. Persoonal-

linen identiteetti on jokaisen yksilön ainutlaatuisuuden perusta. Sosiaalinen identiteetti taas käsittää kaikki ne kategoriat ja roolit, joihin yksilö yhteisössään kuuluu. Nämä kaksi osaa kietoutuvat kuitenkin toisiinsa, koska Harrén mukaan yksilön identiteetti on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muodostunut.

Nyky aikaista identiteettikäsitystä edustavan Stuart Hallin (1999) mukaan identiteetti on jatkuvassa liikkeessä, se ei ole pysyvä eikä kiinteä. Identiteetin muodostumiseen vaikuttaa se, miten yksilöä representoidaan yhteisössään ja sen järjestelmissä. Ihmiselle voidaan antaa eri tilanteissa erilaisia identiteettejä tai ihminen voi ottaa niitä itselleen, ja ne voivat olla keskenään myös ristiriitaisia. Tilanteisesti ja kielellisesti rakennetut annetut tai otetut identiteetit muokkaavat meitä. Toisaalta nykyaikaista identiteettikäsitystä on kritisoitu siitä, että sen mukaan järjen varassa toimiva subjekti katoaa (Saastamoinen 2006, 168–178). Nykyajan identiteettikäsitys edustaa vahvasti sosiaalista konstruktionismia, joka on myös tämän tutkielman teoreettinen viitekehys.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan ilmiötä etnometodologisesti ja jos identiteettiä katsotaan tästä näkökulmasta, se tarkoittaa kaikkea sitä, millaiseksi yksilö voidaan kuvata sekä millaiseksi yksilö on toisten kanssa neuvoteltavissa. Identiteettien rakentamisesta käytetään käsitettä kategorisointi. Siinä on kyse sen tulkitsemisesta, millainen itse tai joku toinen on. Toisinaan identiteetti rakentuu samantyyppiseksi kuin aiemmin, mutta toisinaan taas se muuttuu, rakentuu uudentyyppiseksi. Identiteetin jatkuvuus tarkoittaa tästä näkökulmasta sitä, että se rakentuu toistuvasti samantyyppisesti. Kategoriat ovat sen ajan, jossa yksilö elää, kulttuurista tietovarantoa. Ne sisältävät oletuksia, jotka ovat kytköksissä moraalisiin arvostuksiin. (Nikander 2010, 242–248; Suoninen 2012, 89–130.)

Identiteettikategorian käsitettä käytetään silloin, kun kategoria nimeää suoraan sen, millainen ihminen on. Zimmerman (1998, 87; kts myös Suoninen 2012, 96–98) jakaa identiteettikategoriat niiden tason mukaan. *Mukana kulkeva identiteetti* tarkoittaa sitä, mitä arkikielessä tarkoitetaan identiteetillä (esimerkiksi ikä, sukupuoli tai rotu). Se voi olla myös tilanteesta toiseen ryhmän jäsenyys tai henkilökohtainen ominaisuus. Stigma eli leima (esimerkiksi vammainen, syrjäytynyt tai häirikkö) on tällainen.

Tilanteista identiteettiä kutsutaan usein myös rooliksi. Tällainen on esimerkiksi ammattiin liittyvä, johon ihminen orientoituu ikään kuin automaattisesti. *Vuorovaikutusidentiteetit* ovat jatkuvasti muuntuvia ja rakentuvia. Ne tuotetaan kielellisesti joko suoraan tai erilaisten vihjeiden kautta. Tilanteiset identiteetit toteutuvat vuorovaikutusidentiteettien kautta. (Zimmerman 1998, 87–106.)

2.3.1 Ammatillinen identiteetti

Ammatillinen identiteetti on osa ihmisen sosiaalista identiteettiä, mutta se muodostuu osin myös persoonallisesta identiteetistä. Usein käytetään myös käsitettä työidentiteetti. Ammatillisella identiteetillä on kuitenkin spesifimpi merkitys kuin työidentiteetillä. (Eteläpelto 2007; 90.)

Työidentiteetti on alkujaan käsitetty kollektiiviseksi. Työpaikalla yksilöt muodostivat ryhmän ja tähän ryhmään kuulumisen tunne, asenne työtä kohtaan ja sitoutuminen ohjasi identiteetin muodostumista. Jokainen työntekijä kuuluu johonkin tiimiin tai osastoon. Nämä rakenteet vaikuttavat siihen mihin ihminen tuntee kuuluvansa ja samastuu. Tämä on tärkeää työidentiteetin muodostumisen kannalta. Sosialisatio ja vuorovaikutus ovat tämän prosessin keskiössä. Työidentiteetit ovat muuntuvia eli ne muuttuvat elämänkulun mukana. Elämän eri vaiheissa työidentiteetin merkitys voi olla erilainen, esimerkiksi nuorena itsensä kehittäminen voi olla merkityksellisempää kuin johonkin tiettyyn työidentiteettiin kiinnittyminen. Tämä ei tarkoita, että nuorella ei olisi muodostunut jo työidentiteettiä, mutta työidentiteetin tärkeys voi vaihdella eri elämän vaiheissa. Toisille työ voi olla elämäntehtävä ja kutsumus, toisille työ on vain väline ansainta elanto. (Kirpal 2004.)

Ammatillinen identiteetti tarkoittaa samaa kuin ihmisen ymmärrys itsestään ammatillisena toimijana. Tämä käsitys on muuttunut ajan kuluessa. Käsityömainen, teollinen ja jälkiteollinen tuotantotapa eroavat huomattavasti toisistaan ja se vaikuttaa myös käsitykseen siitä, miten ammatilliset identiteetit rakentuvat. Käsityöläiseksi ja jonkin ammattikunnan jäseneksi kasvettiin, ja ammatti-identiteetti rakentui samastumalla tähän perinteeseen. Teollisen tuotantotavan yleistyessä ammattiin opiskeltiin ja koulutusjärjestelmästä tuli merkittävä osa ammatillisen identiteetin kehittymiseen. Yksittäisistä tiedoista ja taidoista on jälkiteollisessa

tuotantotavassa siirrytty arvojen, kulttuurin ja sitoutumisen tuottamiseen. Erilaisilla kehittämistoimilla ja koulutuksilla pyritään vaikuttamaan ammatilliseen identiteettiin niin, että se olisi samansuuntainen kuin yrityksen kulttuuri ja ydinarvot. (Eteläpelto ym. 2010, 26–45.)

Vaikka nykyään työssä korostetaan moniammatillisuutta, jaettua asiantuntijuutta ja jatkuvaa uusiutumista, ammatillista identiteettiä tarvitaan. Työntekijältä vaaditaan oman osaamisen tunnistamista, näkyväksi tekemistä ja markkinointia. Tämä edellyttää tietoisuutta omasta osaamisesta ja ammatillisesta identiteetistä. Työntekijän käsitykset itsestään suhteessa työhön ja ammattiin ovat tärkeitä, koska palkkatyö on muuttunut entistä yrittäjämäisemmäksi ja tämä edellyttää aktiivista toimijuutta ja yksilöllistä ammatti-identiteettiä. (Kirpal 2004; Filander 2006, 43–58; Eteläpelto ym. 2010, 27.) Se, mitä ihminen pitää tärkeänä työssään ja mihin hän sitoutuu, ovat osa ammatillista identiteettiä, samoin kuin ammatilliseen ryhmään kuulumisen tunne ja samastuminen. Ammatillisen identiteetin kehittymiseen vaikuttavat myös työtä koskevat arvot ja eettiset ulottuvuudet, tavoitteet ja uskomukset, työympäristö, työtekemisen ehdot sekä työyhteisö. Se sisältää ammatillisen kehittymisen, suuntautumisen ja asiantuntijuuden. (Kirpal 2004; Eteläpelto ym. 2010, 28.) Edellä esitetyn perusteella voi ajatella, että ammatillinen identiteetti rakentuu työkokemuksen kautta eli siihen tarvitaan aikaa.

Ammatillisen identiteetin kehittymisen eri vaiheissa persoonalliset ja sosiaaliset painotukset vaihtelevat. Työyhteisöön sosiaalistuminen korostuu vasta-alkajilla, kun taas kokemuksen myötä yhteisöön kuulumisen tunne ja valta vahvistuvat. Näin yksilöllinen ja persoonallinen puoli korostuvat työkokemuksen myötä. Pitää kuitenkin ottaa huomioon, että erilaisissa ammattiteissa ja töissä näiden kahden puolen painotukset voivat olla hyvinkin erilaisia. Eteläpelto ym. näkevät ammatillisen identiteetin tasapainotilan hakemisena näiden kahden puolen välillä. (Eteläpelto ym. 2010, 42–45.)

3. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, millaista asiantuntijuutta ja millaisia ammatti-identiteettejä järjestötyöntekijät tuottavat haastatteluissaan,

miten he kategorisoivat itsensä näistä puhuttaessa ja mitä näillä kategorioilla pyritään mahdollisesti saavuttamaan. Tarkoituksena ei ole toistaa vanhoja tapoja luoda järjestötyöntekijästä hyväntekijää tai harrastelijaa. Tämä antaa myös eettisen perustan tutkielmalle, koska tarkoituksena selvittää järjestötyöntekijöiden oma näkemys järjestötyöntekijän todellisuudesta.

Asiantuntijuus määrittyy yleensä koulutuksen, työkokemuksen ja persoonan kautta. Tässä tutkielmassa hypoteesina on, että järjestötyössä asiantuntijuus painottuu avoimeen asiantuntijuuteen eli työkokemuksen kautta kerättyyn tietoon sekä persoonallisiin piirteisiin. Ammatti-identiteettejä löytyy todennäköisesti useita työnkuvien monimuotoisuuden vuoksi.

Pääkysymys on

Miten järjestötyöntekijät kategorisoivat itsensä suhteessa asiantuntijuuteen ja ammatti-identiteettiin?

Asiantuntijuutta ja ammatti-identiteettiä ei mielestäni voi erottaa toisistaan, koska asiantuntijuus on osa ammatti-identiteettiä. Tästä syystä tutkimuskysymys on kaksiosainen ja sisältää kaksi kysymystä.

Alakysymykset ovat

Millaisia asiantuntijuuksia he haastatteluissa tuottavat?

Millaisia ammatti-identiteettejä he haastatteluissa tuottavat?

4. Teoreettinen viitekehys

4.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Sosiaalinen todellisuus ei ole näyttämö, jossa toimimme, vaan todellisuus on sosiaalisesti ja kielellisesti rakennettu. Päivittäinen toiminta ja sosiaalinen järjestys perustuvat rutiineihin ja itsestään selviin ajattelu- ja toimintatapoihin. Yhteiskunnallinen järjestys on siten jatkuvan inhimillisen tuotannon tulosta, eikä sitä voida selittää luonnonlaeilla, vaan inhimillisessä tuotannossa ihminen ikään kuin tuottaa itsensä (Berger & Luckman 1994, 61–64).

Kenneth Gergen (2009, 35) korostaa kielenkäytön aktiivista roolia sosiaalisen maailman rakentajana (ks. myös Nikander 2009, 275–298). Tämän käsityksen mukaan tieto on aina sosiaalisesti neuvoteltua. Kieli ei siis ole vain tiedonsiirron väline, vaan kielen käyttö ymmärretään aktiiviseksi toiminnaksi ja sitä kautta ilmiöt ja ajatukset saavat muotonsa. Näin sosiaalisesti jaettua tietoa rakennetaan ja uusinnetaan.

Tutkimukseni laajana teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktio-nismi, jonka mukaan todellisuus ilmenee tulkinnan ja ymmärtämisen kautta. Pidämme totuutena sitä, mikä on yhteisesti hyväksytty ja sovittu tapa ajatella maailmasta. Sosiaalinen konstruktio-nismi on selitysmalli, jossa ilmiöitä tarkastellaan faktojen sijaan kielellisinä konstruktioina. Tästä näkökulmasta katsottuna ihminen toimiessaan rakentaa maailmaa ja samalla antaa sille merkityksiä. Kielen käyttö on tässä prosessissa keskeistä, ja se edellyttää ihmiseltä aktiivista toimintaa, sillä kielenkäytön tulkinta edellyttää valintoja. Se ympäristö, missä ihminen toimii, ei pelkästään vaikuta yksilön toimintaan vaan myös siihen, miten toisiin suhtaudutaan ja miten heistä puhutaan. Burr (2003) antaa tästä esimerkiksi alkoholismista. Ajan saatossa käsitys alkoholismista on muuttunut. Se on neuvoteltu uudelleen synnistä ja rikoksesta sairaudeksi ja sitä kautta siihen suhtautuminen on muuttunut hyvin paljon. (Burr 2003, 1–8; Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 92.)

Tutkittaessa puhetta ja kieltä sosiaalisen konstruktio-nismin näkökulmasta, kiinnitetään huomio siihen prosessiin, mitä ihmiset puheellaan tekevät esimerkiksi rakentaessaan itselleen ja toisilleen identiteettejä (Burr 2003, 1–8). Sosiaalisen konstruktio-nismin näkökulmasta katsottuna, tutkimuksen aineistoon ja itsestään selviin tapoihin tulkita ja ymmärtää maailmaa tulee suhtautua kriittisesti. Sosiaalinen todellisuus on aina rakennettu jostakin näkökulmasta ja jotakin tarkoitusta varten.

Koska todellisuuden sosiaalisen rakentumisen perusta on ihmisten välisessä kielellisessä tai muussa symbolisessa kanssakäymisessä, on luonnollista että kieli ja puhe ovat tutkimuksen keskiössä ja myös metodina. Käytetyimpiä tapoja tutkia sosiaalista todellisuutta ovat keskustelujen, haastattelujen tai tekstien analyysi erilaisilla menetelmillä, esimerkiksi keskusteluanalyysi, diskurssianalyysi ja kategorianalyysi. (Burr 2003, 24.)

4.2 Etnometodologia

Tutkielmani perustuu ajatukseen, että todellisuus on sosiaalisesti rakennettua. Tätä todellisuutta tarkastelen etnometodologisesti eli tutkimuksen kohteena on sosiaalinen järjestys ihmisen elämässä. Tämä järjestys syntyy puheen ja kielen kautta vuorovaikutuksessa ihmisten välillä.

Etnometodologia syntyi USA:ssa 1960–1970 -luvuilla. Harold Garfinkel oli kiinnostunut ihmisten tavasta käyttää arkitietoa. Sananmukaisesti hän yritti ymmärtää ihmisten kansanomaisia (etno) tapoja (metodologia) järjestää maailmaa. (Heritage 1996, 13–29; Silverman 1993, 60; Suoninen 2001, 367–370.) Heritage (1996) toteaa, että Garfinkelin mukaan sosiaalisen toiminnan tärkein muoto on puhe ja näin ollen sitä tulee tutkia sosiaalisena toimintana. Tutkimuksen kohteena on ihmisten keskinäinen toiminta arkielämässä. Arkielämän metodeja käyttämällä ja käytännöllisellä järjellä ihmiset orientoituvat toisiinsa ja toimintaansa. Etnometodologiassa aineistoa ei pidetä kuvauksena todellisuudesta vaan aineistoa tulkitaan selontekoina. Mielenkiinnon kohteena voivat olla se, kuka esittää jonkin kuvauksen ja kenelle se esitetään sekä se, mitä sillä saadaan aikaan. (Suoninen 2001, 380–381).

Ihmiset kuvaavat ja selittävät asioita ja tekoja tehdäkseen ne ymmärrettäviksi. Selonteot ovat ajallisesti ja paikallisesti sidoksissa ihmisten keskinäiseen toimintaan. Sosiaalinen järjestys syntyy näiden metodien, järjelyn ja selontekojen tuloksena tilanteisesti. Ihmiset eivät vain seuraa annettuja normeja vaan ovat aktiivisia toimijoita todellisuuden tuottamisessa. (Heritage 1996, 124–125; Hester & Eglin 1997, 2; Suoninen 2001, 375.) Myös sanojen merkitys riippuu niiden käytöyhteyksistä. Garfinkel korostaa, että kielen merkitykset määräytyvät ja muuntuvat sosiaalisessa toiminnassa. Kielen ilmaukset tuleekin ymmärtää tilannesidonnaisina (indeksikaalisesti). Kielen refleksiivisyydellä tarkoitetaan, että ihmiset itse valitsevat ja järjelevät toimintaa ja luovat näin uusia normeja. (Heritage 1996, 113, 157.)

5. Jäsenkategoria-analyysi tutkimusmenetelmänä

Garfinkelin aikalainen, Harvey Sacks, kehitti jäsenkategoria-analyysin (Ruusu-
vuori 2001, 383–384). Kategorisaatio ja kategoriat ovat keskeisessä asemassa
sosiaalisen järjestyksen syntymisessä. Ne otetaan käyttöön tilanteisesti eivätkä
ne sanele tai ohjaa ihmisen toimintaan. Sacksin perushavainto oli, että ihmiset
tulkitsevat, luokittelevat ja kuvailevat arkielämässä näkemänsä ja kuulemansa
asian hyvin samalla tavalla. Tämän mukaan jokapäiväinen arjessa tarvittu tieto
on järjestynyt kategorioiksi. Ihmiset tunnistavat toisensa sijoittamalla heidät tiet-
tyihin kategorioihin ja samalla liittävät niihin tiettyjä kategoriapiirteitä eli identiteet-
tejä. (Antaki & Widdicombe 1998,3; Roivainen 1999,113–114.)

Garfinkelin ja Sacksin näkemys oli, että abstraktit teoriat eivät voi olla ihmisen
toiminnan tutkimisen lähtökohta. Sacks korosti, että tutkimuksen kohteena on ol-
tava se, miten ihmiset kuvaavat itseään, toisiaan ja erilaisia asioita arjen toimin-
nan tasolla. (Ruusu-
vuori 2001, 383–384; Jokinen ym. 2012, 24–29.) Jäsenkate-
goria-analyysillä on mahdollista tarkastella myös sitä, miten sosiaaliset rakenteet
ovat läsnä, ja miten ne voidaan paikallistaa ihmisen arkisessa toiminnassa.
Vaikka jäsenkategoria-analyysin kehittäjä itse oli kiinnostunut nimenomaan kas-
vokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, soveltuu tämä menetelmä kaikenlai-
siin aineistotyyppisiin kuten puheisiin, keskusteluihin, luonnollisiin tai ei-luonnol-
lisiin aineistoihin. (Juhila, Jokinen & Suoninen, 2012, 87.)

Jäsenkategoria-analyysin keskeisin termi on *jäsenkategoria* (membership cate-
gory). Sacks käytti kategoriasta myös käsitettä identiteetti. Ihmiset tunnistetaan
arkielämässä sijoittamalla heidät tiettyihin kategorioihin eli identiteetteihin. (Fors-
berg, Ritala-Koskinen, Järviluoma & Roivainen 1991, 113; Roivainen 1999,26.)
Identiteeteillä tarkoitetaan tällöin sosiaalisesti rakentuvia identiteettejä, jotka ovat
vaihtuvia ja tilannesidonnaisia. Etnometodologisessa ajattelussa indeksikaali-
suus eli tilannesidonnaisuus on keskeistä. Sen sukulaiskäsite on kontekstuaali-
suus eli kategorioilla on kontekstiin kietoutunut merkityksensä. Tämän kontekstin
tunnistaminen on osa kulttuurista tietovarantoa. (Forsberg ym. 1991, 76.)

Sacks tarkoittaa personoiduilla kategorioilla (*category*) ihmistä, jollaisia voivat olla esimerkiksi nainen, opiskelija, äiti tai järjestötyöntekijä. Jokaista ihmistä voi kuvata monella eri kategorialla eli heillä voi olla jäsenyys monessa eri kategoriassa. Siksi toimijoiden kuvaukset ovat aina tilannekohtaisia valintoja. Yksittäinen ihminen voi olla jäsen useammassa kategoriassa, mutta tilanteesta riippuen jokin kategoria valikoituu relevantiksi tavaksi kuvata häntä. Luennolla olen opiskelija, mutta kotona lasten kanssa olen äiti. Työpaikalla olen taas työntekijä ja kotona miehelleni puoliso. Arkielämässä ihmiset tunnistetaan eri kategorioista ja toimintaan orientoidutaan näiden kategorioiden mukaisesti. (Juhila ym. 2012, 27.) Personoituja kategorioita voidaan käyttää sekä itsekategorisaatioon että toisten kategorisointiin. Kuvaamisen tekeminen, siihen liittyvät valinnat ja seurauksellisuus näyttäytyvät näissä erilaisina. Itsekategorisaatio sisältää aina myös eron tekemistä muihin. (mt., 55–56.) Myöhemmin on personoitujen kategorioiden lisäksi kategorioitu myös muita objekteja (Juhila ym. 2012, 27).

Eri kategorioihin liitetään kulttuurisesti tietynlaisia toimintoja, joita kutsutaan kategoriasidonnaisiksi toiminnoiksi (*category bound activities*), esimerkiksi äiti hoi-vaa lastaan, kirurgi leikkaa potilaan. Lena Jayysi (1984) kuitenkin laajensi Sacksin termin kategoriasidonnaiset toiminnot kategoriapiirteiksi, koska kategorioihin liitettyjen toimintoihin lisäksi niiden yhteyteen liitetään kulttuurisesti tunnistettavia ominaisuuksia, esimerkiksi edelliseen kategoriaan liitettävän piirteen väsynyt äiti. Kategoriakokoelmat (*collection of categories*) muodostuvat toisiinsa liittyvistä kategorioista kuten äiti, isä, lapsi (perheenjäsenet). Kokoelmat voivat muodostua vain kahdesta kategoriasta, jotka liittyvät toisiinsa tiiviisti tai sitten kategoriat jäsentyvät edelleen kategoriapareiksi, joiden kulttuurisesti oletamme kuuluvan yhteen. Tällaisia kategoriapareja (*standardized relational pair*) ovat nainen-mies, äiti-lapsi, haastattelija-haastateltava. (Sacks 1972, 260; Jayyusi 1984, 36–37; Roivainen 1999 26; Välimaa 2011, 27–28; Jokinen ym. 2012, 26–28.)

Edellä mainittuihin kategoriapareihin liittyy moninaisia oikeuksia ja velvollisuuksia. Kun parin toinen osapuoli mainitaan, toinenkin on ikään kuin läsnä. Toisiinsa liittyvät kategoriat myös sijoittuvat usein hierarkkisesti toisiinsa nähden, kuten aikuinen määrittyy lasta ylemmäksi. Kategorioiden tekemiseen sisältyy myös aina valintaa ja valinnan seurauksellisuutta. Nämä tietyt kategoriavalinnat ovat osoitus siitä, että kategoriat ovat tekemistä. (Jokinen ym. 2012, 28, 35, 52–54.)

Kategoriat ovat hallitsevia, koska niiden perusteella ulkopuoliset muodostavat käsityksiä ihmisistä. Annettu sosiaalinen identiteetti vaikuttaa eri tavoin ihmiseen itseensä ja hänen toimintaansa. Kun henkilö ottaa sosiaalisen identiteetin osaksi henkilökohtaista identiteettiään, hän liittyy samalla johonkin yleiseen kategoriaan. (Goffman 1986) Kategoriat luokittelevat, erottelevat, asettavat vastakkain ja hierarkisoivat erilaisia identiteettejä, jotka voivat liittyä esimerkiksi sukupuoleen, ammattiin ja koulutukseen. Luonnehdintoja tehdään myös ihmisen ulkoisen olemuksen, käytöksen ja aikaansaannoksiin liitettäviin laatusanojen avulla. (Houtsonen, Kauppila & Komonen 2000, 260.)

Kategorioiden tutkimisessa on kyse siitä, miten kategorioita tuotetaan ja mitä niillä saadaan aikaan ihmisten keskinäisessä toiminnassa. Kategorioilla ei ole itseisarvoa vaan niillä tehdään asioita ihmisten välisessä toiminnassa, eikä niillä ei ole toiminnallista voimaa itsessään. Ihmiset luovat niiden voiman kategorioita käyttämällä, vastaanottamalla ja niistä neuvottelemalla. (Sacks 1972, 216; Jokinen ym. 2012, 51–53.)

Kategoriasidonnainen tieto on paitsi käytännöllistä myös moraalista (Juhila ym. 2012, 69). Kuvausten tekemisellä ja kuvausten tunnistamisella tuotetaan moraalista järjestystä. Erityisesti oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät kategoriasidonnaiset määreet kantavat vahvoja moraalisia odotuksia ja oletuksia. Joskus moraalinen järjestys tulee esiin sen kautta, että sitä rikotaan eli ei toimita siten kuin odotus on. (mt., 71–72.)

Yksinkertaisimmillaan jäsenkategoria-analyysillä tarkoitetaan sitä, että kategorioiden löytämisen tai tulkitsemisen jälkeen etsitään kategorioihin liittyviä piirteitä ja toimintoja. Käytännössä tämä tarkoittaa kategorioihin liittyvien adjektiivien ja verbien etsimistä. Jotta menetelmällä ei tuoteta vain maalaisjärkeen perustuvaa tietoa, jäsenkategoria-analyysillä pyritään tuomaan esiin se, mitä kategorioilla tehdään ja pyritään saamaan aikaan (Juhila 2012, 27).

6. Aineisto

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on hankkia rikasta, syvällistä ja kontekstuaalista tietoa (Mason 2012,1-2.) Tähän tarkoitukseen tiedonhankintamenetelmänä sopii haastattelu. Se onkin yksi käytetyimmistä tiedonhankintamenetelmistä ihmistieteissä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11). Koska halusin ymmärtää tutkimaani ilmiötä ja saada syvällisempää tietoa asiasta sekä halusin tuoda kohde-ryhmän omia ajatuksia julki, valitsin haastattelun. Haastattelumuodoksi valitsin teemahaastattelun, koska halusin antaa haastateltaville mahdollisimman paljon tilaa kertoa teemasta omin sanoin. Kuitenkin teemahaastattelu antoi raamit keskusteltavalle aiheelle, onhan siinä rakennettu tietty runko kysymyksistä, jotka on kohdennettu kyseessä olevaan teemaan (liite 2). Haastattelutilanteen käsittän vuorovaikutustilanteena, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat sen sisältöön. Etnometodologisessa tutkimusotteessa esimerkiksi kysymykset ovat olennainen osa aineistoa, sillä ne muokkaavat miten tai mistä näkökulmasta haastateltavat puhuvat. Pelkän raportoinnin sijasta haastattelupuhe nähdään selontekoina. (Nikander 2010, 242.)

Olin etukäteen suunnitellut kysymysrunгон, mutta haastattelutilanteessa saatoinkin myös poiketa siitä hieman, mikäli haastateltava toi esiin sellaisen asian, jota halusin tarkentaa ja mikä oli mielestäni tilanteessa olennaista. Jokaisen haastattelun lopuksi annoin myös haastateltavalle mahdollisuuden lisätä mielestään tärkeitä asioita aiheesta, jos se ei muuten tullut haastattelussa esille. Liitteessä 2 on esitelty haastattelurunko, josta on hyvä huomioida se, että siihen kirjatut asiat eivät ole suoria haastattelukysymyksiä vaan haastattelijan tueksi kirjattuja teemoja, joita voi ottaa esiin. Tutkimusta varten en ole ennen haastatteluja tehnyt, mutta työni kautta haastattelutilanne on tuttu. Testasin haastattelurunkoa muuttaman henkilön kanssa ennen varsinaisia haastatteluja ja tein tämän jälkeen vielä muutamia muutoksia teemoihin ja kysymyksiin. Ennen kaikkea harjoittelin sitä, miten asetan kysymykseni ja millaisia käsitteitä käytän niissä.

Teemahaastattelussa huomioidaan se, että haastateltavien tulkinnat ja asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä ja ne syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2001,48). Haastattelua voidaan tarkastella tilanteena, jossa sekä haas-

tattelijat että haastateltavat käyttävät kulttuurista tietovarantoaan ja vuorovaikutuksessa tuottavat jäsenyyksiä kyseessä olevasta aiheesta. Kyseessä ei siis ole tutkimusaineiston hankinta vaan tutkimusaineiston tuottaminen. (Hirsjärvi ym. 2001, 48.) Näin ollen myös haastattelumenetelmä sopii tutkielmani teoreettiseen viitekehykseen.

Haastattelin järjestötyöntekijöitä, jotka toimivat sosiaali- ja terveysalan järjestöissä Pirkanmaan alueella. Haastateltavaksi valitsin henkilöitä, joiden ammattinimike liittyy suoraan järjestötyöhön. Heitä kutsutaan esimerkiksi järjestösuunnittelijoiksi, aluesihteereiksi tai aluekoordinaattoreiksi. Tutkielmassani kutsun heitä kaikkia yksinkertaisuuden ja anonymiteetin vuoksi järjestötyöntekijöiksi. Kaikkiin mahdollisten haastateltavien listalla oli seitsemäntoista henkilöä. Karsin listaltani ne henkilöt, joiden ammattinimike viittaisi esimerkiksi kuntoutustyöhön tai muuhun palveluntuotantoon. Haastateltavien määräksi muodostui yksitoista, joista jokainen vastasi haastattelupyyntöön myöntävästi. Lähestyin heitä ensi sähköpostilla, jossa pyysin heitä ilmoittamaan, jos eivät halua antaa haastattelua. Vastaus oli todella positiivista, suurin osa heistä otti minuun itse yhteyttä sopiaksemme haastatteluajan. Näin sain vahvistusta sille, että tutkimani aihe on myös järjestökentällä tärkeäksi havaittu ja mielenkiintoinen.

Kaikki haastateltavat allekirjoittivat haastatteluluvan (liite 1), jossa on selostettu mitä, miten ja mihin haastattelulla tuotettua aineistoa käytetään. Haastateltavista kaksi on miehiä ja yhdeksän naisia. Iältään he ovat 28–56 -vuotiaita. Henkilöillä on työkokemusta järjestötyöstä hyvin erilainen määrä. Työkokemus vaihteli muutamasta vuodesta muutamaankin vuosikymmeneen. Haastateltavat olivat joko ajautuneet sattumalta järjestötyöhön tai olivat systemaattisesti suuntautuneet tälle alalle. Melkein kaikilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus, suurimmalla osalla ammattikorkeakoulututkinto tai korkeakoulututkinto. Työnkuvat järjestötyöntekijöillä vaihtelevat suuresti. Yhtä lukuun ottamatta työnkuvaan kuului pelkästään perustehtävä eli paikallisyhdistysten toiminnan tukeminen ja tämän lisäksi omaan (maantieteelliseen) alueeseen tai osaamiseen liittyviä vastuualueita. Järjestötyöntekijän maantieteellinen vastuualue määräytyi joko paikallisyhdistysten tai sairaanhoitopiirien mukaisesti.

Haastattelut ajoittuivat syyskuulle ja lokakuulle 2014. Haastattelin heitä pääasiassa heidän omilla työpaikoillaan. Käytin myös yliopiston tiloja muutamassa haastattelussa. Haastatteluun olin pyytänyt varaamaan aikaa tunnin, mutta jokainen haastattelu kesti hieman sen yli. Nauhoitin haastattelut ja tein muistiinpanoja havainnoistani haastattelutilanteen aikana. En lähettänyt heille etukäteen kysymyksiä tai edes teemoja, vaan halusin, että keskustelu ja sen synnyttämät ajatukset syntyvät haastattelutilanteessa, koska etnometodologian ajatusten mukaisesti tutkin sitä, miten ”tässä ja nyt” tilanteessa rakennetaan järjestöyöntekijän asiantuntijuutta ja ammatti-identiteettiä.

Teemahaastattelun avulla tuotettu aineisto on yleensä runsas. Tämä pitää paikkansa myös tämän tutkielman kohdalla. Yhdestätoista haastattelusta litteroitua tekstiä tuli yhteensä 190 sivua. Haastattelujen litterointiin käytin aikaa hieman yli neljä tuntia haastattelua kohden. Litteroinnissa olen yksinkertaistanut alkupe-
räistä tekstiä, koska esimerkiksi tauot ja intonaatio eivät ole käyttämässäni analyysimenetelmässä olennaisia. Lisäksi poistin täytesanoja (”kuten”, ”niinku”, ”tota noi”, ”tavallaan”) haastateltavien vastauksista. Muuten litterointi on sanasta sa-
naan haastateltavien puheen mukaista.

Käytän seuraavassa luvussa aineisto-otteita tehdäkseni näkyväksi omaa analyysiäni. Aineisto-otteet olen valinnut sen mukaan, mikä edustaa mielestäni parhaiten kyseessä olevaa kategoriaa. Pyrin havainnollistamaan haastateltavien pu-
hetta ja sanavalintoja korostamalla aineisto-otteista keskeisiä asioita. Aineisto-
otteita ei ole numeroitu tai muuten yksilöity, jotta anonymiteetti säilyisi. Mielestäni se ei ollut muutenkaan relevanttia analyysin kannalta.

Tutkimusprosessin aikana pitää pohtia myös eettisiä kysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20). Tutkimukseni on eettisesti tukevalla pohjalla, koska sen tarkoituksena on antaa tietoa siitä, miten järjestöyöntekijät itse ajattelevat asiantuntij-
juudestaan ja ammatti-identiteetistään. Kategorioilla ja niiden käytöllä on vaikutuksia siihen, miten esimerkiksi tätä ammattikuntaa hahmotetaan ja kohdellaan yhteiskunnassa. Tarkoituksena on vahvistaa järjestöyöntekijöiden asiantuntijuu-
den kategoriaa harrastuneisuuden sijasta, koska oletukseni on, että näin he myös itse kategorisoivat itsensä. Haastateltavien anonymiteetin varmistamiseksi ai-
neisto-otteita ei ole numeroitu tai ne eivät ole muuten tunnistettavissa. Tämä oli

haastateltaville tärkeää, joten tätä toivetta olen kunnioittanut tutkielmaa kirjoittaessani.

7. Aineiston analyysi

Tässä luvussa esittelen analyysini tuloksia. Asiantuntijuuteen liittyvät tulokset esittän omissa alaluvuissa, joita on seitsemän. Ammatti-identiteetit esittelen erikseen. Käsittelen jokaista asiantuntijuutta kategoriaparien kautta. Ammatti-identiteetit esittelen kokonaisuuksina, joihin sisältyy kategoriapareja.

Analyysi aloitettiin etsimällä ne kategoriat ja kategoriaparit, jotka haastateltavat itse muodostavat. Kategoriat löytyivät haastatteluista joko julkilausuttuina, erilaisen vihjeiden kautta tulkittuina tai siten, että kategoriaparin toinen osa kutsui esiin varsinaisen kategorian. Etnometodologisen näkökulman mukaisesti myös haastattelukysymykset ovat tärkeitä, koska ne toimivat ikään kuin resursseina haastattelussa, ne ohjaavat mihin suuntaan keskustelussa mennään. Näin myös tutkimuskysymyksistä saattoi löytyä kategorioita tai kategoriapareja. Tämän jälkeen kategorioihin etsittiin kategoriasidonnaiset toiminnot ja kategorioita kuvaavat piirteet. Vasta tämän jälkeen luvun alussa esitetyn perusteella muodostettiin aineistosta asiantuntijuudet (taulukko 1). Kategoriapareihin liittyviä toimintoja, oikeuksia ja velvollisuuksia esitellään aineisto-ottein, mutta teoreettisen viitekehysten mukaan pyritään esittämään myös niihin liittyviä selontekoja. Kyse on itsekategoriisaatiosta eli siitä, millaisia kategorioita haastateltavat tuottavat itselleen. Kuvaamisen tekeminen, siihen liittyvät valinnat ja seurauksellisuus näyttäytyvät näissä erilaisina kuin jos joku toinen tuottaisi niitä. Itsekategoriisaatio sisältää aina myös eron tekemistä muihin.

7.1 Asiantuntijuus

Analysoidussa aineistossa asiantuntijuus järjestötyössä koostuu viidestä eri kategoriasta: koulutettu asiantuntija, vaikuttaja, ohjaaja, verkostoituja ja pehmeiden arvojen edustaja. Asiantuntijuuden kategoriaparit on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 1).

Taulukko 1. Järjestötyöntekijöiden haastatteluissa itselleen määrittelemät asiantuntijuuden kategoriat ja niiden kategoriaparit.

Haastattelussa esiintunut kategoria	kategoriapari
koulutettu asiantuntija	kokemusasiantuntija
vaikuttaja	vastaanottaja
ohjaaja	ohjattava
verkostoituja	oman järjestön sisäinen toimija
pehmeiden arvojen kannattaja	kovien arvojen kannattaja

Kategoriaparin ensimmäiseksi mainittu osa on aineistossa suoraan mainittu, kun taas toiseksi mainittu on vihjeiden kautta tulkittu tai se on läsnä, kun ensimmäinen osa parista mainitaan. Aineisto-otteisiin on merkitty onko kyseessä haastateltava (V) vai haastattelija (K).

7.1.1 Koulutettu asiantuntija –kokemusasiantuntija

Etnometodologisen näkökulman mukaisesti haastattelukysymykset ovat tärkeitä, koska ne toimivat resursseina haastattelussa. Haastattelun alussa haastattelija tarjoaa heti haastateltavalle kahta kategoriaa.

K: Miten tällaisen ammattilaisuus, asiantuntijuus näkyy sun työssä

K: Mikä tekee susta ammattilaisen ja asiantuntijan...?

Haastateltava hyväksyy sekä *ammattilaisen* että *asiantuntijan* kategorian ja vastaa kysymykseen pohtimalla palkkatyöntekijän ja vapaaehtoisen asiantuntijuuden eroja.

V: Siinä vaaditaan monenlaisia taitoja et ei kuka tahansa pysty siihen et tavallaan jos aatellaan et vapaaehtoinen on ainakin

meen järjestössä sidottu tiettyyn ihmiseen, on toiminnallinen heidän arjessaan.

Vapaaehtoinen on läsnä kohderyhmän toiminnallisessa arjessa, kun taas asiantuntijan (palkkatyötä tekevän) työssä vaaditaan taitoja, joita kaikilla ei ole. Vapaaehtoisuus on siis mahdollista kaikille, mutta asiantuntija on osaamisensa perusteella valittu, kuten haastateltava seuraavassa esimerkissä jatkaa:

V: mut on siis osaamisen perusteella valittu tehtävään

Haastateltavat hyväksyvät haastattelijan tarjoaman kategorian asiantuntijasta, joka toimii ammatillisesti. Haastateltavat myös kategorisoivat itsensä asiantuntijaksi (itsekategorisaatio), jolla tarkoitetaan haastattelutilanteessa työtekijää, jolla on koulutuksen ja työkokemuksen kautta kertynyttä tietoa erotuksena kokemusasiantuntijasta. Asiantuntijalla on myös määritelty toimialue, jonka puitteissa hän toimii. Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, joka on oman henkilökohtaisen kokemuksensa kautta (esim. oma tai läheisen sairaus tai vamma) omaksunut tietoa aiheesta.

V: No, kyllä mä tähän työtaustaan ja opiskelutaustaan aika pitkälti peilaan

V: Musta tekee ammattilaisen varmaan se, että mä toimin isolla alueella koulutettuna

Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava antaa arvoa vapaaehtoisille korostaen, että yhtä lailla vapaaehtoisilla on paljon tietoa kyseessä olevista asioista, mutta asiantuntijalla on käytössään formaalia tietoa, jota hän pystyy käyttämään työssään.

V: Toi onkin, vois pohtia kauan, koska yhdistyksissä on valtavasti fiksuja ihmisiä, jotka tietää asioista.... Asiantuntijuus on ehkä sitä, että pääsen tiettyihin tietolähteisiin helpommin käsiiksi ja pystyn käyttää niitä hyväksi..

Haastateltava kuitenkin hyväksyi asiantuntijuuden kategorian itselleen, mutta laajensi asiantuntijuuden kategoriaa hyväksymällä vapaaehtoisetkin siihen (*valtavasti fiksuja ihmisiä, jotka tietää asioista...*).

Koulutettu asiantuntija–kokemusasiantuntija-kategoriapari rakentaa moraalista järjestystä siten, että se latautuu hierarkkisesti. Formaaliin tietoon ja rationaalisuuteen perustuva tieto katsotaan pätevämmäksi kuin kokemukseen perustuva tieto, kuten seuraavista aineisto-otteista voi huomata.

V: ... jos menee isoakin asiaa hoitamaan, mutta sillä näkökulmalla, että tää on minun kokemukseni ja sen takia tää homma hoidetaan näin vai mennäänkö sitä puhumaan vähän laajemmassa mittakaavassa liiton äänellä...

V: ... liittotason työntekijät, jotka ovat ihan oikeesti ammattilaisia ni ne asiat on vähän korkeemmalla tasolla ku mitä siel verkostossa puuhataan... jos sinne tulee kokemusasiantuntijoita jotka ehkä tulevat siihen verkostoonki hakemaan sitä vertaistukea...

Moraalista järjestystä voidaan tuottaa myös toisesta näkökulmasta. Siinä kokemusasiantuntijuutta arvostetaan ja tehdään eroa tietoon perustuvaan asiantuntijuuteen. Tällöin kokemuksellinen tieto nähdään toiminnan perustana.

V: ... tupakoitsijat, nehän niitä asiantuntijoita on et nyt otetaan ne paikalliset osaamiset käyttöön...

V: ... myöntänyt tulla mejän yhdistysväelle ja vapaaehtoisille, että tehän tämän asian asiantuntijoita olette...

Edellisissä esimerkeissä asiantuntija toimii väylänä sille, että kokemusasiantuntijuus mahdollistuu ja pääsee esille eli ilman kategoriaparin toista osapuolta ei toinenkaan ole läsnä.

Tietoon perustuvan asiantuntijuuden kategoriasidonnaisia toimintoja ovat rationaalinen ajattelu, objektiivisuus ja päätösten teko. Siihen liittyvät tiedon laaja-alaisuus, työn kehittämiskyky, suhteellisuus ja perspektiivisyys. Substanssiin (aiheeseen) eli esimerkiksi johonkin tiettyyn sairauteen tai haasteeseen liittyvä tietoja osaaminen ei ole järjestötyössä välttämätöntä, koska työhön ei liity hoitamista vaan edunvalvontaa, mikä tapahtuu yhteiskunnan, ei yksilön tasolla. Kuitenkin työ perustuu ymmärrykseen kohderyhmän lähtökohdista ja tarpeista, ja tämä tieto yleensä kumuloituu työkokemuksen myötä, kuten seuraavissa aineisto-otteissa tuodaan esiin.

V: Substanssiosaamista mä oon jotenkin ite ajatellu ni mul ei tarvi olla eikä pidä olla semmosta siis meidän toimenkuvassa sitä ei tarvitse järjestötyöntekijällä olla et meil on terveydenhuollon ammattilaiset, jotka sitten vastaa siitä puolesta...

V: Ymmärrys siitä (asiakkaista ja heidän tilanteestaan) on ihan erilainen, et sit pystyy tukemaan omaa järjestöä tai viemään sitä osaamista omaan järjestöön.... meil ei oo välttämättä sen alan henkilöä tällä hetkellä muita töissä...

V: varmaan semmonen perspektiivisyys ja objektiivisyys tarkastella ehkä vähän niinku ulkopuolisena laittaa tiettyihin mitta-suhteisiin niitä asioita et useimmiten meidän jäsenet on niin tunteella mukana siinä omassa jutussaan mut itellä kun ei ole sitä kokemusta ni jotenkin osaa objektiivisesti katsoa sitä tilannetta ja miettiä heidän kanssa et miten tästä nyt kannattais lähteä eteenpäin.

Ensimmäisessä esimerkissä käy ilmi, että asiantuntijuus on rajattua myös järjestötyössä, vaikka työnkuva olisikin laaja. Terveystenhoidollinen osuus ei kuulu järjestötyöhön, joten se rajataan pois järjestötyöntekijän asiantuntijuudesta. Toisessa esimerkissä kuitenkin tehdään selväksi, että kuitenkin jollakin henkilöllä substanssiasiantuntijuutta pitää olla ja tässä tapauksessa sitä on järjestötyöntekijällä.

Asiantuntijuuteen liittyy myös ulkoinen kontrolli, kuten seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava tuo selkeästi esiin. Asiantuntijan edellytetään raportoivan työstään ja arvioivan sitä. Asiantuntijuuteen kuuluu myös rajaaminen, ajallisesti ja sisällöllisesti. Työtä tehdään työajan puitteissa ja tavoitteellisesti. Vaikka työ on sisällöllisesti laaja-alaista, se pitää kuitenkin aina olla omaa työtä ja omaa järjestöä ja jäsenistöä hyödyttävää.

V: Kyllä se (järjestötyö) tänä päivänä jatkuvasti ammattimaistuu, ensinnäkin se, että rahoittaja vaatii jos jonkinlääköstä selvitystä ja raportointia ja arviointia, että se ei missään tapauksessa oo enää mitään harrastelijamaisuutta vaan sun on oltava valmis siihen, että sun työtäs seurataan ja arvioidaan...

Haastatteluissa kävi ilmi, että täyttää asiantuntijuutta ei järjestötyössä ole mahdollista saavuttaa, koska asiat ovat niin moninaisia ja liittyvät yksilön elämään ja yhteiskuntaan, jossa tapahtuu koko ajan muutoksia. Haastateltava arvioi seuraavassa aineisto-otteessa omaa asiantuntijuuttaan.

V: ...no mä oon jossain siinä puolella välissä (noviisi – asiantuntija – janalla)et niinku mun mielestä tää on semmonen kohta et sä et oo ikinä siä kymmissä ja jos sä kuvittelet olevas ni sit sä oot väärällä alalla, et koska siin on koko ajan niinko sanoin ni semmosta oppimista ja opettelemista.

Haastateltava tässä aineisto-otteessa esittää, että tunne siitä, että on asiantuntija merkitsee myös oppimisen ja kehittymisen loppumista, mikä taas osoittaa, että

työntekijä ei silloin ole ymmärtänyt järjestötyön ajassa etenevää luonnetta. Haastateltava luo kuvaa järjestötyöstä dynaamisena, ajassa etenevänä ja kehittyvänä työkenttänä.

Näistä aineisto-otteista ilmenee, että vaikka asiantuntijuuden vaatimus korostuu ulkopäin työhön ja työn tekemiseen, silti asiantuntijuutta ei tueta kuitenkaan tarpeeksi sisältä päin. Haastateltava korostaa seuraavassa esimerkissä, että asiantuntijuuden vahvistamista pitää tehdä myös sisältäpäin (*työnkuvan määritykset... ei meillä ainakaan oo tarpeeksi määritelty*). Samasta aiheesta jatkaa myös toinen haastateltava.

V: järjestötyössä niin ku se on ärsyttävää semmonen et tietyllä lailla ne työnkuvan määritykset tavoitteet tämmöset ni ei niitä välttämättä ei meillä ainakaan oo tarpeeksi määritelty... et meillä ainakin kaivattais vahvemmin..

V: Me voisimme aukaista sitä vielä enemmän oikeesti käytännön tasolla et mitä se meen työ ihan käytännössä on, et koska ihan oman järjestön sisällä on tietämättömyyttä siitä mitä järjestötyöntekijä tekee

Asiantuntija-kategoriaa ei siis anneta ulkoapäin, vaan sen rakentaminen ja näkyväksi tekeminen on jokaisen yksittäisen järjestötyöntekijän vastuulla. Asiantuntijuus on *tilanteinen identiteetti*, joka aktivoituu työtilanteissa suhteessa tehtävään työhön ja sen kohteeseen, kuten seuraavassa aineisto-otteessa esitetään.

K: Onko sun helppo erottaa vapaa-aika työstä?

V: Juu on helppo, koska mulla on selkee työaika ja koska mulla on puoliso kotona, joka tarttee mun apua

Erotuksena asiantuntijuudesta kokemusasiantuntijuuden kategoriasidonnaisia toimintoja ovat vapaaehtoinen toiminta paikallisyhdistyksissä sekä kokemuskouluttajana toimiminen. Kokemusasiantuntijoiden tieto perustuu omaan henkilökohtaiseen kokemukseen, joka ohjaa myös toimintaa. Kokemusasiantuntijuus ei ole sidottu aikaan tai paikkaan, vaan se on *mukana kulkeva identiteetti*, kuten esimerkiksi ihmisen sukupuoli tai etninen syntyperä. Kokemusasiantuntijuutta lei-

maa myös voimakas emotionaalinen kiinnittyminen omaan asiaan. Kokemusasi-
antuntijuus tehdään näkyväksi haastatteluissa kertomalla miten asiantuntijuus
eroaa siitä.

Koulutetun asiantuntijuuden ja kokemusasiantuntijuuden kategorioiden hierarkki-
suus voi myös vaihdella näkökulman mukaisesti kuten edellä mainittiin. Asian-
tuntijuudella voidaan nähdä olevan kohde (puhutaan esim. kohderyhmästä), jol-
loin asiantuntijuus näyttäytyy aktiivisena toimintana kohteen hyväksi tai kohteen
puolesta. Tällöinkään asiantuntijalle ei hyväksytä pomon kategoriaa suhteessa
kohteeseen, kuten haastateltava korostaa seuraavassa aineisto-otteessa.

*V: .. et jos joku menee sinne sillä asenteella, et että vähä niinku
pomottaa ni sitte tulee se että te sieltä liitosta tuutte tänne sa-
nomaan...*

Asiantuntijuuden–kokemusasiantuntijuuden-kategoriapariin sisältyy kuitenkin
myös valta-asetelma, kuten edellisestä ja seuraavasta otteesta myös käy esiin.

*V: ...miten sen nyt sanois, yhdistykset on itsenäisiä ja siinä on
tämmöstä pientä valta valta on jotenkin läsnä koko ajan ja täm-
mönen byrokratia ja valta ja mikä se on se marssijärjestys.*

Haastateltava tuo mielenkiintoisella tavalla esiin ristiriidan ja kysymyksen siitä,
että kummalla (järjestö vai yhdistys) on enemmän valtaa ja oikeuksia ottaa kan-
taa ja päättää asioista. Moraalisen järjestyksen tuottaminen ei ole itsestään sel-
vää. Toisaalta jäsenet ja yhdistykset ovat toiminnan perusta ja resurssi, mutta
toisaalta kumuloitunut tieteellinen tieto on järjestön käytössä ja antaa kenties oi-
keutuksen toimia etulinjassa.

Toinen näkökulma asiantuntijuuden ja kohteen suhteeseen on asiakaspalvelijan
ja asiakkaan kategoriat. Asiantuntija (työntekijä) nähdään aktiivisena asiakaspal-
velijana, jolloin tämä toimii yhdessä aktiivisen asiakkaan kanssa yhteisen asian
puolesta. Käsittelen tätä tarkemmin ammatti-identiteettien kohdalla luvussa 6.2.1.

Asiantuntija-kategoriaa käytetään korostamaan työn tekemisen perustalla olevaa
formaalia koulutusta, jonka kautta saatua tietoa sovelletaan omaan työhön. For-
maali koulutus ei kuitenkaan vähennä käytännön eli kentältä kerätyn tiedon mer-
kitystä järjestötyössä. Lisäksi asiantuntijuuteen kuuluu hiljainen tieto eli omat ha-
vainnot ja kokemukset asioista, ”*pelisilmä ja tarttumapinta*” eli ns. intuitiivinen

tieto. Järjestötyössä tieto on siis osin vertikaalista (organisaation tieto), mutta suurimmalta osin horisontaalista (yksilön tieto).

Koulutetun asiantuntijan kategoriaa rakennetaan myös kuvaamalla sen kehittymistä ajallisesti noviisi–ammattilainen-kategoriaparin avulla. Noviisiksi voidaan katsoa henkilö, joka on toiminut tehtävässään vasta vähän aikaa. Ammattilaisella taas on pidempi työkokemus. Työvuosien kautta ammattilaisella on enemmän käytännön kokemusta ja sitä kautta kertynyttä (hiljaista) tietoa. Näin ollen tämä kategoriapari latautuu selkeän hierarkkisesti siten, että ammattilainen sijoittuu noviisia ylemmäksi.

Haastateltavien oli vaikea kategorisoida itsensä jompaankumpaan kategoriaan, haastattelijan tarjotessa näitä kahta. Jos henkilö oli toiminut työssään jo muutama vuoden, hänen oli helpompaa asettaa itsensä ammattilainen-kategoriaan tai ainakin lähemmäs sitä kuin noviisin kategoriaa.

Noviisin kategoriaan sidottuja toimintoja kuvaa sana suorittaminen eli toistetaan annettua tehtävää jonkin mallin mukaisesti sitä enempää ehkä analysoimatta ja arvioimatta. Ammattilainen taas pystyy soveltamaan, kehittämään ja arvioimaan omaa toimintaansa. Hän on myös enemmän vaikuttaja kuin osallistuja ja tähän kategoriaan liittyy vahvasti myös oletus projektiosaamisesta ja yrittäjämäisestä työotteesta. Ammattilaiselle annetaan enemmän vapauksia, mutta myös vastuuta kuin noviisille.

Yksi haastateltavista toi esiin mielenkiintoisen dilemman järjestötyöntekijänä toimimisesta seuraavasti.

V: Noviisinakin pitäis nopeesti omaksua asiantuntijan rooli ja tavallaan siihen rooliin meneminen vaatii aikaa ja sit toisaalta pitää toimia siinä roolissa heti...

Järjestötyöntekijän työ on asiantuntijatyötä, mutta milloin työntekijä on asiantuntijatyössä asiantuntija, onkin hyvä kysymys. Haastateltavan mukaan tämän kategorian hyväksyminen itselle vaatii aikaa ja työssä kehittymistä.

Ajan kanssa kehittynyt ammattilaisuus näkyy tavassa tehdä työtä:

K: Sä sanoitkin, että sä johdat prosesseja sä oot ohjaaja ja neuvoja...

V: Joo järjestötyössä ollaan enemmän isompien ryhmien kanssa tekemisissä eli ei mennä niin syvälle sen asiakkaan arkeen ja toimintakykyisyyteen, mutta enemmän se on semmosta viestintää, tiedottamista ja vaikuttamistoimintaa...

Selonteon jälkeen haastateltava hyväksyi haastattelijan tarjoaman kategorian prosessiohjaajasta. Tämän jälkeen haastateltava ottaa itselleen yksityisyrittäjän kategorian, koska hänen työotteensa on sellainen. Hän myös kuvaa sitä, että vaikka järjestötyö on tapa ansaita elanto, niin se on myös paljon muuta kuin vain väline:

V: Mä koen et järjestötyö on enemmän kuin vain työtä, et tää työ on mulle niin tärkeä et mä koen et mä oon melkein yksityisyrittäjä et mä huolehdin tästä mun omasta toimistosta ja mun alueesta vähän niinko mul olis oma yritys.

Asiantuntijuuden hankkimisessa virallisella tiedolla ja omakohtaisella kokemuksella on tärkeä rooli. Asiantuntijuuden eri vaiheissa ne painottuvat hieman eri tavoin. Varhaisessa vaiheessa jompikumpi voi korostua, mutta pidemmälle ehtineille on tyypillistä näiden kahden tyypin integroituminen ja vuorovaikutus. Asiantuntijuus rakentuu siis suhteessa aikaan, paikkaan ja toimintayhteyksiin. Asiantuntijuus edellyttää refleksiivisyyttä ja kriittistä oman työn arviointia, jotka pohjautuvat niin tieteelliseen tietoon kuin henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kokemukseen. (Eteläpelto 2007.)

V: Oli ihana seurata, kun (henkilön nimi) tuli vähän aikaa sitten noviisina ihan ummikkona tähä. On hienoo, et tulee uusia ihmisiä, ja mä olen jo tässä vaiheessa että mä tiedän että näin se nyt vaan täällä menee ja 2007 vuodesta lähtien oon toteuttanut tai tehnyt seuraavan vuoden suunnitelmaa et täs ny jo on monen vuoden tatsi siihen.

Tämän kategoriaparin viimeisessä aineisto-otteessa haastateltava esittää ajallisuuden merkityksen asiantuntijuuden kehityksessä.

7.1.2 Vaikuttaja–vastaanottaja

Järjestötyötä tehdään sekä yksilöiden että erilaisten ryhmien hyväksi ja niiden kanssa, mutta työhön kuuluu myös laajempi yhteiskunnallinen vaikuttamistoiminta. Tämä kaikki edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja ja sosiaalista pelisilmää. Seuraavassa aineisto-otteessa haastatteliha rakentaa vaikuttajan kategoriala kuvaamalla työntekijän tapaa vuorovaikutustilanteissa.

V:.. tämmösessä kaikenlaisessa vaikuttamisessa ja sitten se on tosiaan sitä että sitä pitää vaihtaa sitä et huomioida aina se kenen kanssa sä olet siinä ja kuka se vasta puoli on et vähä niinko mukautua en tarkoita et mielipiteiden tarvis mukautua vaan sen sun oman vuorovaikutustaidon tai tyylin.

Vaikuttaja-kategoriala rakennetaan myös korostamalla työn taustalla olevia pehmeitä arvoja, jotka ohjaavat toimintaa. Pehmeät arvot (läsnäolo, yksilöllisyyden kunnioittaminen jne.) ohjaavat työtä edunvalvonnassa, joka on järjestötyöntekijän yksi tärkeimmistä kategoriasidonnaisista toiminnoista, kuten haastateltava korostaa seuraavassa aineisto-otteessa.

V: osa meijän järjestötyöntekijöistä näkee vaan sen yhdistystoiminnan mut mä oon sitä mieltä et se (edunvalvonta) on hirveen tärkeä osa-alue et jotenkin meil ei oo selkee tää edunvalvonta vaan sen pitäa olla terävämpi

Vaikuttaja-kategoriaan liittyy myös sosiaaliset kontaktit niin muihin järjestöihin kuin julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon valtakunnallisesti ja paikallisesti. Vaikuttajana järjestötyöntekijä pyrkii vaikuttamaan kohteen (jäsenistö tai yhdistys) toimintaan ja toimintakykyyn, mutta pyrkii vaikuttamaan myös siihen toimintaympäristöön, jossa nämä toimivat. Vaikuttajan tulee pystyä esittämään asiansa vaikuttavasti ja painokkaasti niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Kategoriapiirteenä nähdään ”*saman kielen puhuminen*” vastaanottajan kanssa eli vaikuttaja pystyy muuntamaan omaa puhumis- ja esiintymistapaansa tilanteisesti. Vaikuttaja-kategorian kategoriasidonnaisia toimintoja ovat esiintymiset erilaisissa tilaisuuksissa kohderyhmälle ja muulle yleisölle, lausuntojen ja erilaisten raporttien kirjoittaminen ja suunnitelmien esiin tuominen ja niistä raportointi.

Vaikuttaja-kategorian piirteitä ovat ajan hermolla oleminen ja tilanteinen joustavuus. Vaikuttaja -kategoria on *tilanteinen identiteetti*, joka aktivoituu työtilanteissa suhteessa tehtävään työhön ja sen kohteeseen. Tilanteinen identiteetti rakentuu vuorovaikutuksellisista identiteeteistä, joita järjestötyöntekijä ottaa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, kuten haastateltava kuvailee seuraavassa aineisto-otteessa.

V: ..se on tosiaan sitä että sitä pitää vaihtaa sitä et huomioida aina se kenen kanssa sä olet siinä ja kuka se vasta puoli on et vähä niinko mukautua en tarkoita et mielipiteiden tarvis mukautua vaan sen sun oman vuorovaikutustaidon tai tyylin.

Järjestötyöntekijällä pitää olla tiedon lisäksi myös kyky viedä tai välittää tietoa eteenpäin. Siksi järjestötyöntekijällä pitää olla hyvät kirjalliset ja suulliset vuorovaikutustaidot sekä yleinen kielitaito. Itsensä selkeä ilmaiseminen luo asiantuntijuuden vaikutelman, sillä kuten tutkielman alussa mainittiin, avoin asiantuntijuus mahdollistaa asiantuntijuuden kaikille, mutta se miten asiantuntijuuttaan tuo esiin ja asioita ilmaisee, ratkaisee vaikuttavuuden. Järjestötyöntekijän kategoriaan kuuluu myös ajan tasalla oleminen uusista vuorovaikutuskanavista ja niiden käytöstä. Tässä asiantuntijuuden kategoriassa velvollisuudeksi nousee myös kielitaito. Työntekijän pitää pystyä kommunikoimaan asiakkaan omalla äidinkielellä

7.1.3 Ohjaaja–ohjattava

Järjestötyöntekijän kategorisoituessa ohjaajaksi hänellä oletetaan olevan enemmän tietoa kuin vastaanottajalla. Näin tuotetaan moraalista järjestystä, jonka mukaan järjestötyöntekijällä on oikeus ja velvollisuus ohjata asiakasta. Järjestötyöntekijällä on myös tässä kategoriassa velvollisuus hankkia relevanttia ja oikeaa tietoa, suodattaa siitä kohderyhmää koskevat tärkeimmät tiedot ja esittää ne niin, että se ymmärretään. Toisaalta ohjaaja-kategoriassa on myös velvollisuus kerätä kentältä tietoa, tehdä yhteenvetoja ja toimittaa sitä eteenpäin omassa järjestössä ja esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Haastateltavat rakentavat kategoriasidonnaisia toimintoja seuraavissa aineisto-otteissa:

V: et osaa olla oman työnantajan ja jäsenistön välimaastossa näkisin myös sen sellasen puolen, ukkosenjohdattimena molempiin suuntiin, tämmösenä välittäjänä, semmonen selitystyö sinne jäsenistöön

V: meidänkin vapaaehtoset yhdistysaktiivit ei välttämättä pidä järjestötyöntekijöitä liittona kun välillä tulee sitä et liitto on jotenkin paha... ja me ollaan semmonen siinä välissä, et meille voidaan sit sanoa, et kun ne siellä liitossa, et me ollaan enemmän tämmösiä kamuja sinne...

K: eli te ootte niiko joku ukkosenjohdatin siin välis?

Järjestötyöntekijän kategorisointi ”ukkosenjohdattimeksi” voi antaa käsityksen järjestötyöntekijän asemasta kentällä. Sosiaaliset vuorovaikutustaidot mahdollistavat ukkosenjohdattimeen liitetyt toiminnot eli tiedon suodattamisen ja esittämisen kohteen vastaanottokyvyn mukaan. Kohde voi olla yksittäinen jäsen, yhdistys, oma järjestö, julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto tai muu sellainen, johon tiedolla pyritään vaikuttamaan.

Ohjaaja-ohjattava-kategoriapari mielletään aktiiviseksi toiminnaksi. Ohjaaja pyrkii omalla toiminnallaan vaikuttamaan ohjattavaan ja ohjaamaan tämän toimintaan.

V: mä haluan opettaa näitä ihmisiä opetan ne tekemään jonkun jutun jonka jälkeen ne osaa sen itse enkä niinkään tee niitten puolesta, enkä hoida.

Järjestötyöntekijän kategorisointi opettajaksi ja parin toisen osan nimittäminen oppilaaksi latautuu passiiviseksi, jolloin opettajan aktiivinen toiminta katsotaan kohdistuvan passiiviseen oppilaaseen, kuten tämän kategoriaparin viimeisessä aineisto-otteessa haastateltava kuvaa.

7.1.4 Verkostoituja–oman järjestön sisäinen toimija

Tässä kategoriaparissa verkostoitujalla tarkoitetaan omasta järjestöstä ulospäin hakeutuvaa ja yhteistyökumppaneita sekä verkostoja omalta toimialueeltaan etsivää työntekijää. Oman järjestön sisäinen toimija taas toimii oman järjestönsä sisällä myös omalla toimialueellaan. Tämä kategoria on haastatteluissa läsnä kategoriaparinsa kautta, vaikka sitä ei julki lausutakaan.

Verkostoituja-kategoriaan kuuluvan työntekijän kategoriasidonnaisia toimintoja on yhteistyökumppaneiden ja niiden verkostojen etsiminen, joissa oman järjestön edustus on tärkeää. Verkostoitujan pitää kuitenkin miettiä, mitkä verkostot ovat oman järjestön jäsenten kannalta relevantteja, koska verkostoja ja mahdollisuuksia on niin paljon, että niissä ei ole mahdollista olla kaikissa mukana. Verkostoitujan kategoriasidonnaisena toimintana voidaan siis nähdä toiminnan tarkoituksellisuuden arviointi.

Verkostoitujalla pitää olla hyvät vuorovaikutustaidot ja ymmärrys järjestökentän toiminnasta. Hänen pitää olla suostuvainen siihen, että yhdessä pienetkin järjestöt voivat saada enemmän aikaan kuin yksin toimimalla. Verkostoitujan kategoriasta sisältyy oletus ja velvollisuus yhteistyöhön muiden kanssa, jotta työlle saadaan pontta ja näkyvyyttä enemmän. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava antaa asialle selonteon:

V: Ihan itse lähdin alusta alkaen luomaan verkostoja ja niitä yhteyksiä muihin esimerkiksi järjestötyöntekijöihin tai tän alueen sairaanhoitohenkilökuntaan tai tämmösiin. Täytyy olla rohkea, et sä lähet juuri verkostoitumaan uusien ihmisten kanssa ja hakee niitä, et kenen kanssa vois tehdä yhteistyössä, koska mä oon sitä mieltä, että järjestössä ookoo voidaan johonkin pisteeseen asti tehdä omien kesken, mutta niinku se, että mikä tämän päivän trendi on ja tulevaisuus on, et tehdään yhdessä muitten kanssa ja näkyvyys on sitä kautta paljon suurempi ja sitä kautta nään, et on sitten jäsenistöllekin enemmän etua, kun että tehdään vaan pienessä porukassa omia puuhaillen.

Vaikka järjestötyöntekijä tekee työtä oman järjestönsä kohderyhmän hyväksi, sisältyy järjestötyöntekijän kategoriaan yleensäkin oletus toimia muidenkin kohderyhmien (ns. heikompiosaiten) hyväksi.

Verkostoituja-kategoriaan kuuluu myös oletus halusta toimia yhteistyössä muiden kanssa, johon haastateltava antaa seuraavassa selonteon:

V: Se on varmaan kulunu fraasi, et haluan työskennellä erilaisien ihmisten kanssa mutta se on ihan totta siis sillä tavalla et kyllähän se niinku rikkaus on

Oman järjestön sisäinen toimija-kategorian kategoriasidonnaisia toimintoja on oman järjestön toimintapiirin vaaliminen. Oman järjestön sisäisen toimijan toi-

minta on silloin järkevää, kun toiminta-alue on laaja ja hyöty verkostoissa toimimisesta ei ole suuri. Kategoriasidonnaisena toimintoja voidaan tällöin nähdä hyötyjen ja haittojen punnitseminen ja mukaan lähtemisen päätöksen tekeminen tai sen tekemättä jättäminen. Haastattelija tarjoaa tätä kategoriasidonnaista toimintaa kysymyksessään ja haastateltavat hyväksyvät tämän, kuten seuraavissa aineisto-otteissa käy ilmi.

V: ...se on sit vähä mahdollisuuksie mukaan henkilökohtaisesti en ole kokenut niitä niin hyödyllisiksi itselleni monestaki syystä varmaan aika vähä henkilökohtaisesti verrattuna vaik siihe mitä mun kollegat.

K: Onko sulla niinko valinnanmahdollisuus tarkoitan, et muut kollegat on enemmän ni sä pystyt miettimään missä sun kannattaa olla mukana et siinäkin tulee tämmönen itsenäinen päätöksen teko mahdollisuus?

V: Joo, kyllä toi oli muute hyvä lisäys toi itsenäinen et onhan meidän työ jos miettii niitä vaatimuksia mitä pitää olla niin pitää olla kyky sekä itsenäiseen työhön että tiimityöhön ja hyvin paljon itseohjautuva... Niitä verkostoja on niin paljon kaiken maailman verkostoja että siinä pitää oikeen miettiä priorisoida et mitkä vie omaa työtä eteenpäin ja omaa työn kohdetta auttaa et mä en käy missään vaan huvikseni.

Haastateltava viittaa näissä aineisto-otteissa omaan henkilökohtaiseen mahdollisuuteen arvioida sitä, mitä oman alueen jäsenistö tarvitsee. Oman järjestönkin sisällä verkostoitumisen tarve voi vaihdella.

Haastattelija tarjoaa haastateltavalle myös itsenäisen työntekijän kategoriaan, jonka haastateltava tässä hyväksyy ehdoitta. Haastateltava torjuu järjestötyöhön usein liitetyn ajatuksen, että siihen kuuluu ”kahvin keitto ja muu pieni puuhastelu” tuomalla esiin sen, että verkostoitumisella ja yhteistyöllä on suurempi merkitys kuin vain sosiaalisuus. Näin haastateltava tekee eroa myös palkatun työntekijän ja vapaaehtoisen työntekijän välille (itsekategoriisaatio).

Verkostoitumisen tarve voi myös vaihdella sen mukaan, paljonko järjestötyöntekijällä on ympärillään oman tai toisen järjestön palkkalistoilla olevia kollegoita. Jos työntekijällä ei ole tällaista tiimiä tukenaan, omaan järjestöön keskittyvä järjestötyöntekijä-kategoria latautuu negatiivisesti. Silloin se kuvaa yksinäisyyden tunnetta enemmän kuin tapaa tehdä työtä. Tätä rakennetaan seuraavissa aineisto-otteissa.

V: ...meil on todella hyvä tiimi tiedostetaan ja ollaan ihan tyytyväisiä kaikki on hyvin erilaisia kaikilla on erilaiset vahvuudet et meil on hyvin monenlaista osaamista siellä monen moista taustaa mutta et kylä me ollaan silti tiivis porukka on järjestötyöntekijät niiden osastolla en koe ehkä niinkään muihin (yhteenkuuluvuutta) mä oon ehkä poikkeuksellisen syrjäanvetäytyvä näissä verkostoissa sun muissa et se on varmaan myös se syy.

K: Sun porukka on siis teen järjestötyöntekijät?

V: Joo ja sit siihen varmaan vaikuttaa se et jos mä oisin yksin alueella.

K: Niinko sulla on kollegat niin lähellä?

V: Et mä en tarvi sitä tuke mitä mä jotenkin koen et he (muut järjestötyöntekijät) niistä verkostoista saa sitä jotenkin sitä jakamista ja sitä mut mä saan sen omassa et mä en koe tarvetta ja sitte taas myös mä nään et vaikka työn kehittämisen kannalta tämmöisistä ne ei o antanu mun kokemukset niistä on et ne ei anna mulle

Pitkä aineisto-ote tuo näkyväksi sen, että järjestötyöntekijän verkostoituja-kategoriaan on liitetty oletus yhteistyöstä muiden alueella olevien toimijoiden kanssa. Kategoriaparinsa kautta läsnä olevaan oman järjestön sisäinen toimija-kategoriaan kuuluu oletus tarpeesta sosiaaliseen tukeen ja työyhteisöön.

Verkostoituja-oman järjestön sisäinen toimija-kategoriaparia voidaan tarkastella myös hieman erilaisesta näkökulmasta, jolloin korostuu henkilökohtainen tapa tehdä työtä. Kyse on vuorovaikutuksen asiantuntijuuden teeman sisällä vertikaalisen (yksilön oman) ja horisontaalisen (organisaation) asiantuntijuuden erosta. Tiimin jäsen-yksilö-kategoriapari eroaa kuitenkin edellisestä sillä, että tässä kategoriassa ollaan enemmän kiinni ihmisen henkilökohtaisessa tavassa tehdä työtä, kun taas edellisessä parissa kategoria on ehkä enemmän ulkopäin annettu, mutta työntekijöiden keskuudessa hyväksytty.

Tiimin jäsenenä järjestötyöntekijä on yksi muista, kuuluu johonkin yhteisöön. Yksilönä järjestötyöntekijä tuo työhönsä oman persoonallisen otteensa, jolloin jokaisen työntekijän oma käden jälki näkyy:

V: Meen järjestössä on neljä muutakin mun lisäksi ni vaikka meidän titteli on sama ni kyl kaikki tehdään ihan erilaista jälkeä niin sanotusti sen oman persoonan ja osaamisen ja koulutustaustan pohjalta oman persoonan kautta.

Oman persoonan käyttö ihmisläheisessä työssä on välttämätöntä ja persoonan kautta tehdään myös oma asiantuntijuus näkyväksi muille. Eteläpellon (2007) mukaan yksilön asiantuntijuus perustuu yksilön tiedollisen ja taidollisen osaamisen lisäksi persoonallisiin ominaisuuksiin ja sosiaalisiin taitoihin.

7.1.5 Pehmeiden arvojen edustaja–kovien arvojen edustaja

Halu auttaa heikommassa asemassa olevia ihmisiä ja kantaa vastuuta yhteiskunnassa (*vielä tämmösellä aatteen palolla*) on haastateltavan työhön hakeutumisen taustalla. Ihmisyyden, erilaisuuden ja tasa-arvoisuuden toiveen ymmärtäminen ovat tämän kategorian edustajan oletuksia ja velvollisuuksia on toimia näihin asioiden hyväksi. Asiantuntemus perustuu asioihin puuttumiseen ja siihen, että asiantuntija osallistuu aktiivisesti asioiden ja olosuhteiden muuttamiseen (Metsämuuronen 2000).

Metsämuurosen (2000) mukaan sosiaali- ja terveysalalla osaaminen koostuu koulutuksen antaman osaamisen lisäksi äänettömien ja pehmeiden taitojen hallinnasta. Ihmisen kohtaaminen, eettiset arvot ja oman persoonan käytön osaaminen liittyvät myös siihen. Näitä taitoja voisi kuvailla sanalla läsnäolo. Haastateltavat kuvaavat näitä asioita seuraavasti:

V: Mulla pitää olla ihmisen kohtaamisen taitoja, isot korvat ja kova kielenkäyttö, jotta pystyn toimimaan työssäni.

V: Mä oon riittävän säpäkkä asioihin tarttuja et mä en niinko jätä asioihin puuttumatta et se on hirveen oleellista ku on tällainen marginaaliryhmä et niinko pieni asiakasryhmä, et pitää osata tulkita asiakkaitten viestejä et mistä ne voi johtua...

V: Et se on just se peruslähtökojta et apua tarvitsevan henkilön kanssa ollaan ja siinä hänen arjessaan elämässään kiinni.

V: Mä oon se jolla on on aikaa kuunnella sitä ihmistä ja koota se tieto mikä yhteiskunnassa on niinko ymmärrettäväks pake-tiks sil ihmisel.

Haastateltavat käyttävät sanoja rinnalla kulkija, erilaisuuden ymmärtäjä, suvaitseva, mielekkyys ja merkityksellisyys kuvaamaan tämän kategorian oletuksia velvollisuuksia ja sisältöjä. Vastakohtana näille nähdään tehokkuuden, rahan ja resurssien ihannointi.

Laaja-alaisuus ja kokonaisvaltaisuus, asiakaskeskeisyys ja käytännönläheisyys korostuvat haastatteluissa (seuraava aineisto-ote). Asiantuntijuus näkyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja käytännön työssä, mutta myös työn suunnittelussa ja jakamisessa, työprosesseissa ja työn ja ammatillisuuden kehittämisessä. Osa näistä taidoista voidaan saavuttaa koulutuksella, mutta suurin osa on ihmisenä olemisen ja toisten kohtaamisen taitoja, joita voi harjoitella vuorovaikutustilanteissa. (Aho 1999.)

V: Yks yllääkäri sano, et niinko lääkärin ja hoitajien ajat ihmisen elämässä on niin pieni osa sitä esimerkiksi sairastuneen ihmisen arkea ja lopuksi se järjestöjen ja läheisten tuki on se kaikki muu.

V: jos vertaa siihen mihin mun koulutustaustalla yleensä sijoitetaan työelämässä niin ehkä siellä on sitten enemmän tämmöset vähä kovemmat arvot kuitenkin se tyypillisin ehkä ihmiset on jos miettii nii oon varmaan siinä mielessä poikkeava et ei-hän sosiaali- ja terveysalan järjestö mikään paras oo niinko palkkaisin ole. Kyllähän täällä on vahvemmin nämä siis jos vertaa järjestössä yleensä ottaen niin tämmönen niinko arvopohja tulee ja meillä tietysti on (järjestön toimialueen) näkökulma et emmä sitä ettei yrityksetkin yhteiskuntavastuuta niinko tee ei-hän heilläkään vaan raha oo motiivi ja toisaalta kyllähän järjestölläkin raha ja realiteetit et siinä mielessä...

Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava kategorisoi itsensä pehmeiden arvojen edustajaksi erotuksena kovien arvojen edustajista (ns. yksityinen sektori, ”bisnesmaailma”).

V: Mä oon sellanen sitoutuneempi (omaan tiimiin verrattuna) ja vielä tämmösellä aatteen palolla kuin moni terveydenhuolto-taustainen siis mikä on se syy minkä takia sille alalle mennään.

Toisaalta hän tuottaa itselleen myös poikkeavuutta, koska on valinnut koulutustaustansa vastaisesti kolmannen sektorin työn. Tämä synnyttää selontekovelvollisuuden työpaikan valinnasta (*vielä tämmösellä aatteen palolla*).

7.2 Ammatti-identiteetit

Ammatti-identiteettien analyysi aloitettiin etsimällä ne kategoriat ja kategoriaparit, jotka haastateltavat itse muodostavat. Ne voivat olla julkilausuttuina haastattelussa, läsnä olevina toisen kategoriaparin kautta tai erilaisten vihjeiden kautta tulkittavissa. Tämän jälkeen kategorioihin etsittiin kategoriasidonnaiset toiminnot ja kategorioita kuvaavat piirteet. Tämän jälkeen muodostettiin aineistosta esiin nousseet ammatti-identiteetit. Haastateltaville esitetyt kysymykset järjestötyöntekijän tehtävistä, niiden merkityksistä ja arvostuksista muodostivat resurssin haastattelun ammatti-identiteettiä koskevalle osuudelle. Tässä analyysissä on esitetty yksitoista erilaista ammatti-identiteettiä, jotka koostuvat yksittäisistä haastateltavien itselleen antamista kategorioista (taulukko 2). Aineisto-otteet (*kursivoidut tekstit*) ovat asiaa parhaiten kuvaavia kohtia aineistosta, eivät ainoita mainintoja asiasta.

Taulukko 2. Järjestötyöntekijöiden haastatteluissa itselleen määrittämät ammatti-identiteetit ja niiden selitteet.

Ammatti-identiteetti	Selite
Asiakaspalvelija	jäsenistö nähdään asiakkaana, työntekijä ohjaa asiakkaita haastavissa tilanteissa
Rinnallakulkija	tehdään yhteistyötä yksittäisten asiakkaitten ja yhdistysten kanssa
Järjestön edustaja	edustaa ammattimaisesti järjestöä ja jäsenistöä kentällä
Edunvalvoja	valvoo jäsenistön etuja
Sekatyöläinen	moniosaaja, monia erilaisia rooleja ja työtehtäviä
Prosessiosaaja	yrittäjämäinen työote, prosessien läpivienti alusta loppuun
Organisaattori	Tapahtumien ja tehtävien organisointi alusta loppuun

7.2.1 Asiakaspalvelija

Tärkeimmäksi, ainakin yksittäisten mainintojen lukumäärän perusteella, aineistossa nousi asiakaspalvelijan ja ohjaajan ammatti-identiteetti. Asiakaspalvelussa ja ohjauksessa näkökulmana on, että molemmat tilanteeseen osallistuvat (työntekijä ja asiakas) vaikuttavat tilanteen kulkuun. Myös pelkkä sanavalinta ”asiakas” merkitsee sitä, että hän on aktiivinen toimija, ei pelkkä kohde.

Asiakaspalvelija-kategoriassa kategoriasidonnaisena toimintana pidetään asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä ja pyrkimystä vastata niihin. Asiakaspalvelijan työote on yrittäjämäinen eli kategoriapiirteinä ovat itseohjautuvuus ja itsenäisyys. Ohjauksessa taas pyrkimyksenä on, että asiakas tai ohjattava itse löytää ratkaisut hankalaan tilanteeseen, kuten alla olevista aineistoesimerkeistä käy ilmi. Asiakas voi kummassakin tapauksessa olla joko yksittäinen asiakas, pienempi ryhmä tai esimerkiksi koko yhdistys.

V: Mä oon aina kokenut olevani enemmän opettaja kuin hoitaja, mä haluan opettaa näitä ihmisiä opetan ne tekemään jonkun jutun, jonka jälkeen ne osaa sen ite enkä niinkään tee niiden puolesta.

V: Mulle kuuluu myös asiakaspalvelu että teen niinko vähä sosionomin työtä vastaamalla jäsenistöltä tulleisiin kysymyksiin ja pyrin heitä ohjaamaan sosiaali- ja terveysterveysterveyspalveluihin liittyvissä kysymyksissä sekä sairautteen liittyvissä asioissa näin ylipäättänsä.

Haasteltava rakentaa ohjaajan kategoriaa edellisissä aineisto-otteissa kuvaamalla siihen kuuluvaa toimintaa. Kategoriasidonnaisena toimintana on uusien asioiden opettaminen niin, että ihmiset sen jälkeen pystyvät toimimaan itsenäisesti (*mä haluan opettaa näitä ihmisiä opetan ne tekemään jonkun jutun, jonka jälkeen ne osaa sen ite*). Tästä kategoriasta rajautuu hoitaminen pois, samoin kuin toisten puolesta tekeminen. Ohjaajan kategoriasidonnaisia toimintoja kuvaa tulevaisuuteen suuntautuminen eli tavoitteena on, että ohjaajaa ei enää tarvita. Asiakaspalvelija-kategoriaa rakennetaan myös vertaamalla omia kategoriasidonnaisia toimintoja (kysymyksiin vastaaminen, ohjaaminen) ehkä tunnetumman kategorian (sosionomi) toimintoihin:

*V: Toimin vähän niinko kouluttajan ominaisuudessa ja tällai
niinko ohjaajatyypistä, et täytyy hankkia tietotaitoa ja viedä
sitä sitten eteenpäin järjestökentälle*

Ohjaaja-kategoriaa verrataan myös kouluttaja-kategoriaan, koska velvollisuuk-
siin kuuluu tiedon kerääminen ja sen eteenpäin vieminen jäsenistölle.

7.2.2 Rinnallakulkija

Rinnalla kulkijan ja pehmeiden arvojen kannattajan ammatti-identiteetti nousi ai-
neistossa toiseksi tärkeimmäksi mainintojen lukumäärän perusteella. Koko jär-
jestötoiminnan taustalla ovat pehmeät arvot eli esimerkiksi heikommassa ase-
massa olevan auttaminen, läsnäolo ja ymmärtäminen. Rinnalla kulkija-kategorian
piirteitä on se, että toista ei jätetä yksin vaan ikään kuin saatetaan uudelle po-
lulle haastavan tilanteen jälkeen. Tämä vaikean tilanteen jälkeen uudelle polulle
saattaminen nähdään tämän kategorian kategoriasidonnaisena toimintona. Jär-
jestötyöntekijä voi olla rinnalla kulkija niin yksittäiselle jäsenelle kuin yhdistyksen
aktiiviselle toimijalle tai koko yhdistykselle.

*V: Mä jollain lailla tajua sen millasta elämää meen toimintapiiriin
kuuluvat ihmiset elää ja millaisia erityistarpeita niillä on ja tuon
niitä esiin, varmistan että nää tarpeet on sit otettu huomioon.*

*V: Jos sää oot liian luku, sä et niinku sinne asiakkaan, et sä
enää millään mee sinne sen asiakkaan kanssa, et sä aattelet, et
ne toiset järjestää, et mä vaan hallinnoin ja niin pois päin, mutta
semmosta ihmisen lähelle uskaltamista ja olemista siinä, et aset-
tumista sen rinnalle rinnalla kulkijakin tietyllä tavalla*

Rinnalla kulkijan ja pehmeiden arvojen kannattajan kategorialla rakennetaan
edellä olevissa aineisto-otteissa korostamalla omaa ymmärrystä kohderyhmän
elämäntilanteesta (*Mä jollain lailla tajua sen millasta elämää*) ja kategoriasidon-
naisten toimintojen (*semmosta ihmisen lähelle uskaltamista ja olemista siinä, et
asettumista sen rinnalle rinnalla kulkijakin tietyllä tavalla*) kautta. Haastateltava
rajaa tästä kategoriasta pois ”liian lukeneet henkilöt”. Laajojen asiakokonaisuuksien
hallinta ja objektiivisuus nähdään esteenä asiakkaan rinnalle asettumiseen
(*Jos sää oot liian luku, sä et niinku sinne asiakkaan, et sä enää millään mee*

sinne sen asiakkaan kanssa). Rinnalla kulkija-kategoriaa rakennetaan näin kutsumalla esiin kategoriaparin toinen osa eli hallinnoija ja suunnittelija ja tekemällä eroa siihen.

7.2.3 Edustaja

Haastateltavat rakentavat itselleen myös edustajan kenttätyöntekijän kategorialla. Tämän kategorian kategoriasidonnaisia toimintoja ovat matkustaminen, vapaaehtoisten kanssa toimiminen heidän tilaisuuksissaan ja arjessaan oman työajan ja sen joustojen puitteissa. Seuraavissa aineisto-otteissa näkyy miten tätä kategoriaa rakennetaan.

V: Me ei tehdä erimerkiksi toimistotyöaikaa vaan mennään tuolla ympäri maakunnan oli kello mitä tahansa elikkä on näitä kello kaksitoista kotiin tuloaikoja.

V: Mä en pelkästään koordinoi vaan mää oon ite myös siellä pitämässä tunteja, pari päivää sitten aluehallintoviraston ihminen sanokin mulle, et ooksää itte niinku suurin piirtein elävien nuorten kanssa, oon eksoo kauheeta, me nimenomaan kohdataan niitä asiantuntijoita.

Edellisessä aineisto-otteessa haastateltava tekee selvästi näkyväksi kenttätyöntekijän-kategorian erityispiirteen eli kohderyhmän kanssa toimimisen. Myös korostamalla työajan joustoja (*oli kello mitä tahansa*) rakennetaan kategoriaa kentällä toimivasta työntekijästä. Kummassakin esimerkissä rakennetaan tätä kategoriaa korostamalla työtä ihmisten parissa (*elävien nuorten kanssa, kohdataan niitä asiantuntijoita*) lähellä heidän omaa ympäristöään (*tuolla pitkin maakuntaa*).

Aluehallintoviranomaisen tarjoaman kenttätyöntekijä–konttorirotta-kategoriaparin haastateltava hyväksyy ja tuottaa myös kategoriaan hierarkisen latauksen, jota tämän aineisto-otteen (*elävien nuorten kanssa, eks oo kauheeta...*) perusteella voidaan tulkita niin, että ihmisten kanssa toimiva on korkeammalla hierarkiassa kuin ”*papereita pyörittävä konttorirotta*”.

Järjestötyöntekijä on työnantajansa edustaja omalla alueellaan. Järjestötyöntekijä edustaa omaa työnantajaansa erilaisissa verkostoissa paikallisesti. Järjestö-

työntekijä on myös työnantajansa edustaja suhteessa oman alueensa paikallisyhdistyksiin ja kerhoihin ja toisaalta järjestötyöntekijä edustaa alueensa yhdistyksiä myös työnantajansa päin, tuo viestiä kentältä.

V: no mä ehkä koen olevan (nimi)liiton työntekijä enemmän kuin sen tittelin (järjestötyöntekijä) et mä koen vahvasti oman työyhteisöni et mä oon (nimi)liittolainen enemmän kuin järjestötyöntekijä

Tämä aineisto-ote kuvaa sitä, miten haastateltava on omaksunut liiton toimintaperiaatteet, arvot ja säännöt jo osaksi omaa kategoriaansa. Haastattelija tarjosi haastateltavalle järjestötyöntekijän kategoriaa kysymällä hänen sitoutumistaan alueensa verkostoihin. Haastateltava ei hyväksynyt tätä kategoriaa itselleen vaan kategorisoi itsensä pienempään ryhmään kuuluvaksi eli oman järjestönsä "(liiton nimi)liittolainen" kautta kategorisoituvaksi.

Suurin osa haastateltavista on ajautunut erilaisten sattumien johdattamana järjestöön töihin, mutta järjestötyöhön on myös hakeuduttu aatteen tai tunteen takia. Järjestötyö koetaan merkitykselliseksi työksi, kuten seuraavissa aineisto-otteissa käy ilmi.

V: Mä olin jo hyvin aikases vaiheessa päättänyt tai suuntautunut et mä haluan järjestöön töihin vaikka mä oon luenut (tieteenala)...

V: No tota sillai ylipäättään, että sillo ko mä oon menny yliopistoon ni mä oon toivonutki et sais jotain laajempii työtehtävii ko perinteis terapiatyötä...

V: Täytyy tunnustaa et ensimmäinen työtehtävä oli, et opiskelukaveri soitti et tääl on tehtävä auki ni sit menin sinne.

V: (liitto) aluesihteerin vuorotteluvapaan sijaisuus mihin hain tai joka ohjattiin mulla työkkäristä käsin koska olin työtön työnhakija.

Alalle suuntautuneen-kategoriaa rakennetaan kertomalla systemaattisesta suunnitelmasta jo opiskeluaikana. Tällä pyritään luomaan kuvaa tavoitteellisesta ja suunnitelmallisesta toiminnasta. Toisaalta alalle ajautuneen-kategoriaa kuvataan sattumien kautta (*et opiskelukaveri soitti et tääl on tehtävä auki ni sit menin sinne*). Tällöin toiminta ei ole suunniteltua vaan ulkoapäin ohjattua. Ulkoinen

kontrolli on myös vaikuttanut toimintaan (*joka ohjattiin mulla työkkäristä käsin koska olin työn työnhakija.*)

Edustajan ja kenttätötekijän kategoriaa määrittää myös haastatteluissa alan palkkaus. Heikosti palkatun järjestötyöntekijän kategoriaa rakennetaan kuvaamalla työn motivaatioperustaa rahallisen palkan lisäksi muilla motivaatiotekijöillä:

K: ...sää kuvasit, et sulla on suuri palo ja semmonen into tähän et onko tää järjestötyöntekijän työ sulle pelkästään työtä vai onko se sun puheestas ainakin saa semmosen kuvan että siihen sisältyy hyvin suuri tunnelataus mut aatteleksää silti et se on sulle vaan työtä vai jotain muutaki kuin palkkaa?

V: joo joo nimenomaan mä saan siitä niinku, se rahallinen korvaus tässä järjestötyössä on sen verran minimaalinen että sillä ei niinku pelkästään se ei motivoi et kyllä siinä on se, että sitä kiitosta saa sitte muutakin kautta että ja itelle sitä hyvää mieltä.

V: vois tästä enemmänkin maksaa

V: eihän sosiaali- ja terveysalan järjestö mikään paras oo niinko palkkaisin

Haastateltavan selonteossa hän kertoo, että muilta saatavalla kiitoksella ja siitä tulevalla hyvällä mielellä paikataan rahallisen korvauksen pienuutta.

Heikko palkkaus kertoo tiedon ja tunnettuuden puutteesta, kuten haastateltavat tuovat esiin seuraavissa aineisto-otteissa:

V: ... multa juuri toimittaja kysyi siinä lähetyksessä että tästä oikeen niinko maksetaankin ja mä sanoin joo että enemmän vois maksaa ihan televisiossa sitten sanoin

V: Kukaa ei tuu sanoo et mitä ny tehään eli aika itseohjautuvasti tehää sitä työtä näkyväksi

V: Kuka semmosta työtä tekee?

V: Suuri yleisö ei varmaankaan kauheesti juuri tiedä mitä järjestötyöntekijä tekee koska se sekoittaa ne siihe vapaaehtossektoriin. Ne varmaan sanois et ne on vapaaehtosii tai jotain flaireita jakaa tai ilmapalloi jossain tilaisuuksissa.

Näissä neljässä aineisto-otteessa rakennetaan huonosti tunnetun kategoriaa kategoriasidonnaisten toimintojen kautta, joita ovat esimerkiksi työn näkyväksi tekeminen muille. Toiseksi huonosti tunnetun kategoriaa rakennetaan kuvaamalla

ammattilainen–vapaaehtoinen-kategoriaparin toista puolta eli vapaaehtoistoimintaa ja siihen liittyviä toimintoja.

7.2.4 Edunvalvoja

Järjestöjen työhön kuuluu valvoa jäsentensä etuja. Edunvalvoja-kategorian kategoriasidonnaisia toimintoja ovat asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen, heidän asiastaan huolehtiminen yleisemmällä sekä myös yksilöllisellä tasolla. Näitä toimia ovat esimerkiksi yksittäisen asiakkaan tilanteen selventäminen ja toimintamahdollisuuksien selvittäminen, paikallinen ja valtakunnallinen vaikuttaminen, esimerkiksi erilaiset lausunnot ja kommentit asiakkaisiin vaikuttaviin suuriin linjauksiin. Aineistoesimerkeissä tämä käy ilmi seuraavasti:

V: ... osaa objektiivisesti katsoa sitä tilannetta ja miettiä heijän kanssaan et miten tästä nyt kannattais vaikka lähteä eteenpäin et mulla on sellanen asiakaskeissikin asiakastapaaminen ens viikolla, joka on aika solmussa ja mä oon nyt itse hahmottanut sen A4:lle et mitkä täs on nyt ne vaihtoehdot ja näin että osaa jotain kuitenkin tuoda sillai ulkopuolisesti ja vähä niinku viheltää sitä peliä poikki.

V: riittävän säpäkkä ihminen että mä en niinko jätä asioihin puutumatta, se on hirveen oleellista kun on tällänen marginaaliryhmä, et (ryhmän nimi) ei hirveesti oo tietoa, et pitää osata tulkita asiakkaitten viestejä et mistä ne voi johtua, joku selviytymättömyys tilanteessa ni pitää osata tarttua siihen ja tietää reitti.

Edellä olevissa aineisto-otteissa haastateltava rakentaa edunvalvoja-kategoriaa laittamalla itsensä ulkopuoliseksi tarkkailijaksi hankalaan tilanteeseen (*et mitkä täs on nyt ne vaihtoehdot ja näin että osaa jotain kuitenkin tuoda sillai ulkopuolisesti ja vähä niinku viheltää sitä peliä poikki.*). Kategoriasidonnaisina toimintoina tässä kategoriassa on selvittää tilanteeseen liittyvät mahdollisuudet ja rajat sekä tarvittaessa nollata tilanne ja lähteä asiakkaan kanssa selvittämään asiat alusta alkaen. Edunvalvoja-kategoriaan sisältyy objektiivisuuden vaatimus samoin kuin asiakkaan oikeuksien ja mahdollisuuksien ymmärtäminen ja tieto julkisesta palvelurakenteesta (*et pitää osata tulkita asiakkaitten viestejä et mistä ne voi johtua, joku selviytymättömyys tilanteessa ni pitää osata tarttua siihen ja tietää reitti.*)

Edunvalvojan ja asioihin tarttujan-kategoriaan kuuluu myös asiakkaan ”heti mulle kaikki nyt” -tyyppiseen ajatteluun vaikuttaminen eli tarvittaessa *pelin viheltäminen poikki*.

7.2.5 Sekatyöläinen

Järjestötyöntekijän asiantuntijuuksia käsiteltiin jo edellisessä luvussa ja todettiin, että niitä on monia. Moniosaajana (sekatyöläisenä) järjestötyöntekijän työhön kuuluu niin yhdistystoimintaan ohjaavien lakien ja sääntöjen tunteminen, näissä ohjaaminen ja neuvominen kuin asiakaskuntaan kuuluvien ihmisten haasteiden ja arkeen liittyvien ongelmien tunteminen ja ratkaisujen etsiminen niihin sekä tilaisuuksien ja tapahtumien organisointi, esiintyminen ja niin edelleen. Järjestötyöntekijä on ”sekatyöläinen” siinä mielessä, että eteen tulevat asiat ovat hyvin monenlaisia, koskettavat ihmisyyttä ja inhimillisyyttä laajasti. Lisäksi tulee olla vuorovaikutuksen osaaja, taito ”hypätä” moniin eri rooleihin. Seuraavissa aineisto-otteissa rakennetaan moniosaajan ja sekatyöläisen kategoriaa.

V: Järjestötyöntekijä menee, peruukki vain vaihtuu

V: Just toi moniroolisuus, sä oot vähä semmonen jack of all trades eli vähä semmonen joka paikan höylä, mut et ei se nyt ihan mitä tahansa oo

V: No kuka nyt haluaa olla sekatyöläinen, mut se kuvaa kyl

Haastateltavat käyttivät myös metaforia *ameeba* ja *roskasanko* kuvaamaan moniosaajan (sekatyöläisen) kategoriaa.

V: yks puhelinsoitto voi muuttaa koko työpäivän ja työtehtävät voivat levittyä kaikkialle kuin ameeba, toisaalta se on rikkaus

V: kysymys on, et mihin asti otat kaikkee vastaan kuin roskasanko

Ameeba-metaforalla tavoiteltiin kuvausta järjestötyöntekijän moniroolisuudesta ja moniulotteisuudesta positiivisesta näkökulmasta, kun taas roskasanko-metafora kuvaa sitä negatiivisesta näkökulmasta eli siitä, miten järjestötyöntekijän työnkuvaan voi kuulua kaikki.

7.2.6 Prosessiosaaja

Järjestötyöntekijän ammatti-identiteetin yksi perusta on koulutus, mutta se voi olla hyvinkin erilainen. Koulutus antaa valmiudet työntekoon, mutta suoraa koulutusta ei järjestötyöhön ole, joten koulutuksen antamia valmiuksia tulee soveltaa omassa työssä. Myös erilaisten työkokemuksen kerääminen on suositeltavaa ennen järjestötyöhön ryhtymistä. Seuraavissa aineisto-otteissa haastateltavat rakentavat itselleen tätä kategoriaa seuraavasti:

V: Projektihallintataidot on tärkeit, koska työ on projektimaista eli projektiosaaminen..

V: Koulutus tekee asiantuntijan ja työkokemus eli ajan kanssa tulee se tieto, ja tavallaan mä koen että se on rikkaus et on erilaista työkokemusta...

V: Pohjan on saanut koulutuksen kautta sit väitän että on hyvä että on myös muuta työkokemusta elikkä ei ole ollut vain yhdessä työssä vaan se että työ niistä aikaisemmista on se sitten työkokemus tai elämäkokemus..

Haastateltavat kategorisoivat itsensä koulutetuiksi kokonaisuuksien hallitsijoiksi. Koulutuksen on voinut saada formaalin koulutusjärjestelmän kautta tai erilaisten työ- ja elämäkokemusten kautta (*koulutus tekee asiantuntijan ja työkokemus eli ajan kanssa*). Kokonaisuusien hallitsija-kategoriaan kuuluvat kategoriasidonnaiset toiminnot eli prosessiosaaminen ja projektinhallintataidot, tietojen etsintä ja laajojen kokonaisuuksien ymmärtäminen ja hallinta (esim. järjestölainsäädäntö ja muut toimintaa ohjaavat lait ja säädökset, liiton omat säännöt arvot ja periaatteet).

Järjestötyössä on paljon projekteja, joiden hallinta on osa järjestötyöntekijän työtä. Järjestötyössä kuitenkin asiat muuttuvat hitaasti, jos muuttuvat. Asioita tulee ja menee, ja niihin pitää tarttua, kun on niiden aika. Haastateltavat kuvaavat tätä seuraavasti:

V: Mä oon aina sanonu, et järjestötyöstä tykkää tai sit sitä inhoo, se tota jakaa ihmisiä.

K: Miks näin?

V: No ku se työ voi olla vähä kaaottistaki, ja se on hirveen paljo itseohjautuvaa se vaatii itsenäistä työskentelyotetta ja pitkien päivien sietämistä ja mitää ei tapahu jos ei ite tee kukaan ei kyl tuu tekemään niitä töitä sun puolesta eikä kukaan tuu sanoo mitä nyt tehdä.

V: Järjestötyö ei ole sillä tavalla yksilöön tai asiakkaaseen kohdistuvaa niinko tää (edellinen työ) vaan järjestötyössä ollaan enemmän isompien ryhmien kanssa tekemisissä eli enemmän tämmöstä viestintää, tiedottamista ja vaikutustoimintaa, mä koen et mä johdan enemmän prosesseja...

Haastateltava kuvaa keskeneräisyyttä sietävä prosessiosaaja-kategoriaa selventämällä millaista työ on (viestintää, tiedottamista ja vaikuttamistoimintaa). Lisäksi haastateltava mainitsee erikseen, että *järjestömaailmassa muutokset tapahtuvat hyvin hitaasti tai ei ollenkaan*. Toisaalta myös kategorian piirteenä on se, että pitkään suunnitellut toiminnot voivat jäädä vain suunnittelun asteelle ulkoisista seikoista johtuen. Yleensä työntekijällä on monta asiaa yhtä aikaa tekeillä ja monella eri paikkakunnalla (*No ku se työ voi olla vähä kaaottistaki*).

7.2.7 Organisaattori

Järjestötyöntekijän pitää osata suunnitella toimintaa, mutta tarttua myös toimeen. Yksittäinen järjestö on melko pieni toimija valtakunnallisesti, joten verkostoituminen on välttämätöntä. Paikallinen verkostoituminen myös edesauttaa yhteistyössä esimerkiksi perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon toimijoiden kanssa:

V: Ihan itse lähdin alusta asti luomaan verkostoja ja niitä yhteyksiä muihin esimerkiksi järjestöihin tai tän alueen sairaanhoitokilokuntaan tai tämmösiin.

Verkostoituva koordinaattori-kategoriaa rakennetaan kuvaamalla kategoriasidonnaisina toimintoina verkostojen luomista (*Ihan itse lähdin alusta asti luomaan verkostoja ja niitä yhteyksiä*). Aineisto-otteessa haastateltava kuvaa kategoriapiirteenä itsenäisyyttä verkostojen löytämiseen tai luomiseen. Toisaalta verkostoituva koordinaattori ja organisaattori-kategoriaan kuuluu myös konkreettiseen työhön tarttuminen kuten haastateltava kuvaa toimintaa alla olevassa esimerkissä.

V: Vedetään hanskat käteen ja ruvetaan töihin et mun mielestä semmosta draivia tarvitaan tähän et tässä ei voi loputtomasti suunnitella vaan täytyy myös osata toteuttaakin ne mitä suunnittelee ja väitän ja tiedän että pystyn tekemään niin.

Haastateltava luo aktiivisen organisaattorin kategoriaa korostamalla suunnittelun lisäksi taitoa toteuttaa suunnitelmansa (*täytyy myös osata toteuttaakin ne mitä suunnittelee*).

8. Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkielmassani on päätutkimuskysymys, joka jakaantuu kahteen alakysymykseen, jotka kaikki täydentävät toisiaan. Pääkysymys on *Miten järjestötyöntekijät kategorisoivat itsensä suhteessa asiantuntijuuteen ja ammatti-identiteettiin?* Tämä tutkimuskysymys jakaantuu kahteen osaan eli *Millaisia asiantuntijuuksia he haastatteluissa tuottavat?* ja *Millaisia ammatti-identiteettejä he haastatteluissa tuottavat?* Asiantuntijuus vastaa mielestäni kysymykseen millainen minä olen ammatissa ja työelämässä ja ammatti-identiteetti taas vastaa kysymykseen kuka minä olen. Tätä ohjenuoraa olen seurannut analyysia tehdessäni.

Analyysissä olen käyttänyt jäsenkategoria-analyysin tarjoamia välineitä melko konventionaalisesti, jotta analyysi olisi mahdollisimman läpinäkyvää. En ole pyrkinyt soveltamaan sitä, vaan toteuttamaan sitä niin kuin olen sen oppinut. Keskeiset käsitteet analyysissä ovat kategoria, kategoriapari ja kategoriasidonnaiset toiminnot. Näillä luodaan moraalista järjestystä. Aineisto-otteilla olen pyrkinyt tuomaan esiin näillä analyysivälineillä esiin saamiani asioita. Otteiden tarkoituksena on tuoda esiin parhaiten kuvaavia kohtia haastatteluista. Vaikka aineisto-otteita on paljon, ne ovat mielestäni perusteltuja, koska ne kuvaavat hyvin analyysia, tukevat esittämiäni väitteitä ja myös tekevät sitä läpinäkyväksi.

Tutkielmani keskeisinä tuloksina ovat asiantuntijuuden ja ammatti-identiteetin kategoriat. Haastateltavat kategorisoivat itsensä suhteessa asiantuntijuuteen viidellä eri tavalla. Lukumääräisesti eniten haastatteluissa korostui koulutetun asiantuntijan kategoria vastakohtanaan kokemusasiantuntija. Muita kategorioita olivat vaikuttaja, ohjaaja, verkostoituja ja pehmeiden arvojen edustaja. Vaikuttajakategorian edustajana järjestötyöntekijällä on kentältä kerättyä tietoa jostain epäkohdasta tai kokonaisuudesta sekä tietoa siitä miten ja missä paikassa asiaan voi pyrkiä vaikuttamaan. Näin hänelle annetaan myös valtuutus toimia jäsenistön

edustajana suhteessa omaan järjestöön tai laajemmin yhteiskunnassa. Vaikuttajana hän myös osaa käyttää erilaisia vuorovaikutuskanavia ja -tapoja eri tilanteissa ja osaa arvioida miten tilanteissa tulisi toimia.

Taustamateriaalin, haastattelujen sekä työkokemukseni perusteella asiantuntijuus perustuu järjestötyössä pehmeisiin arvoihin, kokemustietoon sekä tieteelliseen tietoon. Kahden ensinnä mainitun vuoksi järjestötyöllä on ollut puuhastelun ja harrastusmaisuuksien maine, mutta painopiste on yhä enemmän tieteellisen tiedon tuottamisessa, työprosessien analyttisessä otteessa, systemaattisuudessa ja työn arvioinnissa (Ruuskanen ym. 2013).

Järjestötyöntekijä kategorisoitui ohjaajaksi monessa eri asiassa. Järjestötyöntekijä voi ohjata oman järjestönsä jäseniä, yhteistyökumppaneita kuin laajemminkin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Ohjaajana järjestötyöntekijällä oletetaan olevan relevanttia tietoa aiheesta, kykyä muokata sitä ohjattavalle henkilölle tai taholle sopivaksi. Näin rakennetaan moraalista järjestystä siitä, että ohjaajana järjestötyöntekijällä on oikeus ja velvollisuus puuttua asioiden kulkuun, neuvoa ohjattaviaan ja antaa tietoa. Ohjaajana järjestötyöntekijän asiantuntijuus näkyy vuorovaikutustilanteen hallintana.

Verkostoituja-kategoriassa asiantuntijuus näkyy siinä, miten järjestötyöntekijä pyrkii ja onnistuu verkostoitumaan järjestölleen ja omalle työlleen merkittävien henkilöiden ja tahojen kanssa. Verkostoitujan asiantuntijuus näkyy kokonaisuuksien hallintana ja kokonaisuuksien kannalta relevanttien henkilöiden tuntemisena. Verkostoituminen on merkittävä osa järjestötyötä, sillä moni järjestö on pieni ja verkostoitumalla muiden kanssa ja yhteistyöllä saadaan enemmän näkyvyyttä omalle asialle. Verkostoituja-kategoriaan sisältyy oletus siitä, että verkostoituminen on järkevää jäsenistön kannalta ja toimii jäsenistön parhaaksi.

Järjestötyö perustuu heikompiensaisten auttamiseen ja yhteiseen tekemiseen. Järjestötyöntekijä on pehmeiden arvojen kannattaja eli hänen asiantuntijuutensa näkyy äänettömien ja pehmeiden taitojen hallinnassa. Ihmisen kohtaaminen, eettiset arvot ja oman persoonan käytön osaaminen liittyvät kiinteästi pehmeiden arvojen kannattajan kategoriaan. Verrattuna koulutetun asiantuntijan ja verkostoitujan kategoriaan, tässä kategoriassa on oletuksena tasa-arvoisena rinnalla-kulkijana toimiminen.

Haastateltavat kategorisoivat itsensä suhteessa ammatti-identiteettiin kahdeksalla tavalla. Asiakaspalvelijan ja ohjaajan kategoria nousi haastatteluissa mainintojen lukumäärän perusteella tärkeimmäksi. Asiakaspalvelijana ja ohjaajana järjestötyöntekijä on oman järjestönsä kohderyhmän palvelija ja hänen tehtävään on toimia asiakkaiden parhaaksi neuvomalla ja ohjaamalla heitä. Asiakaspalvelijan ja ohjaajan kategoria sisältää oletuksen siitä, että asiakas ja ohjattava nähdään aktiivisena toimijana. Ohjaajana ja asiakaspalvelijana järjestötyöntekijän velvollisuuksina nähdään jäsenistön aktivoiminen ja motivoiminen toiminnassa.

Toisaalta järjestötyöntekijä on myös tasa-arvoinen rinnalla kulkija ja pehmeiden arvojen kannattaja. Oman järjestönsä edustajana ja ihmisten kanssa kentällä toimivana hänellä on kosketuspinta jäsenistön arkeen. Oletetaan, että järjestötyöntekijä toimii kentällä yhdessä jäsenistön kanssa ja tekee työtään laajalla alueella, ei pelkästään omasta työpisteestään käsin. Järjestötyöntekijä on jäsenistön edunvalvoja ja hän tarttuu asioihin epäkohtien parantamiseksi. Edunvalvojana järjestötyöntekijän oletetaan hyödyntävän verkostoitumisen asiantuntijuutta, jotta oma asia saa mahdollisimman paljon näkyvyyttä.

Moniosaajana ja sekatyöläisenä järjestötyöntekijä toimii monessa tilanteessa erilaisissa rooleissa. Järjestötyö koskettaa laajasti yksilön elämää ja järjestötyössä ja yhdistystoiminnassa pyritään järjestämään erilaisia tapahtumia ja toimintoja sekä olemaan mukana monenlaisissa projekteissa. Järjestötyö edellyttää tekijältään heittäytymistä ja joustavaa ammatti-identiteettiä. Järjestötyöntekijä on kuitenkin koulutettu kokonaisuuksien hallitsija ja keskeneräisyyttä sietävä prosessiosaaja, hän ohjaa pieniä ja isoja sekä yksilöön että laajempiin kokonaisuuksiin liittyviä prosesseja. Prosessiosaajana hänen oletetaan hyödyntävän ohjaamisen asiantuntijuuttaan, jotta prosessit etenisivät suunnitellusti. Prosesseihin kuuluu myös niiden arviointi ja hyvien käytäntöjen siirtäminen yleisesti käytäntöön.

Verkostoituvana koordinaattorina ja organisaattorina järjestötyöntekijä pitää langat käsissään erilaisten tilaisuuksien suunnittelussa, mutta järjestötyöntekijä tarttuu myös toimeen ja on konkreettisesti mukana tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisessä. Järjestötyöntekijä on kuitenkin heikosti palkattu sekä huonosti tunnettu ehkä juuri moniroolisuutensa ja laaja-alaisuutensa vuoksi.

Haastateltavat kuvaavat järjestötyöntekijän ammatti-identiteetin koostuvan työkokemuksesta, persoonasta ja koulutuksesta. Koulutus muodostaa perustan, mutta järjestötyössä monesta koulutuksesta on hyötyä. Koulutus antaa pohjan työn refleksiiviselle tarkastelulle. Yleisimmin sosiaali- ja terveystieteiden järjestöissä järjestötyöntekijän koulutus on samalta alalta, mutta se ei ole välttämättömyys. Toiselta alalta oleva koulutus voi tuoda uusia näkökulmia ja uusia resursseja järjestötyöhön. Haastateltavat kuvaavat, että koulutusta tärkeämmäksi nousee työkokemus sekä järjestötyöstä että muusta työstä. Myös elämäkokemus on tärkeää, koska järjestötyö kattaa laajan alueen ihmisten elämästä ja yhteiskunnallisesta toiminnasta. Ammatti-identiteetin näkökulmasta tämä tarkoittaa, että järjestötyöntekijä ikään kuin kypsyy ajan kanssa. Ammatti-identiteetti rakentuu hyvin yksilöllisesti riippuen henkilön työkokemuksesta, opiskelusta ja näiden välisestä suhteesta. Eräs haastateltava kuvaa, että ammatti-identiteetti on sitä, että tietää, *”mitä osaa ja mitä ei osaa”*.

Haastateltavat tekivät eroa koulutetun asiantuntijan ja kokemusasiantuntijan välille. Ero johtuu siitä, että koulutetun asiantuntijan asiantuntijuus perustuu koulutuksen ja tutkimuksen kautta saatuun tietoon. Kokemusasiantuntijan tieto perustuu henkilökohtaiseen tai läheisen kokemukseen. Olisi helppo esittää kysymys ”kumpi on oikeaa tietoa”, mutta mielestäni se ei ole järkevää. Järkevintä olisi pyrkiä löytämään tapa, jolla nämä erilaiset asiantuntijuudet voisivat tukea toisiaan. Haastatteluissa kävi ilmi, että järjestötoiminnassa on havaittavissa valta-taistelua paikallisyhdistysten eli vapaaehtoistyöntekijöiden ja keskusjärjestöjen eli palkkatyötä tekevien välillä.

Koulutettu asiantuntija on tilanteinen identiteetti, koska se on läsnä järjestötyöntekijän työroolissa. Kokemusasiantuntijuus taas on mukana kulkeva identiteetti, koska se on läsnä ihmisessä aina. Rinnalla kulkijan ja pehmeiden arvojen kannattajan, edunvalvojan ja asioihin tarttujan sekä edustajan kategoriat voidaan nähdä myös mukana kulkeviksi identiteeteiksi, koska haastateltavien mukaan nämä kategoriat eivät sisälly pelkästään heidän työhönsä ja työntekoonsa. Haastateltavat nimittivät näitä itse persoonallisuuden piirteiksi. Loput kategoriat (ammatti-identiteetit) ihmisten kanssa kentällä toimiva, moniosaaja ja sekatyöläinen, verkostoituva koordinaattori ja organisaattori, koulutettu kokonaisuuksien hallitsija, keskeneräisyyttä sietävä prosessiosaaja sekä heikosti palkattu, huonosti

tunnettu, voidaan nähdä tilanteisiksi identiteeteiksi, koska ne ovat läsnä henkilön työroolissa. Lisäksi ne rakentuvat kaikki vuorovaikutuksellisista identiteeteistä, suhteessa toisten kanssa.

Mielenkiintoista on myös se, miten haastatteluissa korostuu työntekijän persoonan merkitys. ”*Persoonalla tätä työtä tehdään*” ja sen kaltaiset maininnat haastattelussa nostavat esiin persoonan merkityksen. Sosiaalisuus, empaattisuus ja halu erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja läsnä olemiseen, vaikuttamisen halu sekä luovuuden hyödyntäminen ovat keskeisiä myös järjestötyöntekijän ammatti-identiteetissä. Kaikissa asiantuntijuuden ja ammatti-identiteetin kategorioissa korostuu vuorovaikutus. Vuorovaikutustaidot ja erilaisten vuorovaikutuskanavien osaaminen ja käyttäminen oikein ovat merkittävässä asemassa järjestötyössä. Vaikka etnometodologian näkökulmasta katsottuna ei pyritä tekemään laajoja yhteenvetoja aineisosta, niin silti tämä sosiaalisuuden korostuminen houkuttaa sanomaan, että järjestötyöntekijä on sosiaalisuuden ammattilainen. Myös yhteiskunnallinen osaaminen on tärkeää järjestötyössä. Vaikuttaja-kategoriaan kuuluvalla pitää olla tieto asiasta johon pyritään vaikuttamaan ja siitä, miten siihen voidaan vaikuttaa. Laajempi yhteiskunnallinen ymmärtäminen sosiaali- ja terveydenhuollon tilasta ja ymmärrys myös jäsenistön arjesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä tekevät järjestötyöntekijästä myös yhteiskunnallisen tiedon ammattilaisen.

9. Pohdinta

Käsitykseni kolmannesta sektorista ja sen paikasta yhteiskunnassa on vahvistunut kerätessäni taustamateriaalia tätä tutkielmaani varten. Jokainen järjestöjen perustehtävistä (jäsenistön edunvalvonta, vapaaehtoistoiminnan edistäminen ja ylläpito, vertaistuen tuottaminen, asiantuntijuuden tuottaminen ja välittäminen sekä palvelujen tuottaminen) tähtää laajemmin yksilön hyvinvoinnin ylläpitoon tai jopa parantamiseen kuin yksittäinen sosiaali- ja terveydenhuollon toimi. Yksilön laajempaan hyvinvoinnin tukemiseen julkisen tai yksityisen sektorin toiminnassa ei valitettavasti pystytäkään keskittymään riittävästi.

Hankkiessani taustamateriaalia kolmanteen sektoriin liittyen huomattavaa oli, että kolmatta sektoria kuvaava kirjallisuus oli melko vanhaa (mm. Weijola 1985, Isaksson 1997, Helander 1998). Toisaalta peruskysymykset ja järjestöjen toimintaa johtavat ajatukset ovat luultavastikin pysyneet samanlaisina vaikka yhteiskunta on muuttunut huomattavasti näiden teosten ajasta, joten siinä mielessä kirjallisuus on edelleenkin hyödynnettävissä. Järjestöjen toteuttama auttamistyö perustuu siihen, että järjestöt toimivat lähellä ihmisten arkea ja tunnistavat siten herkästi uusia ja katveeseen jääneitä avuntarpeita. Yhteiskunnalliset ja rakenteelliset muutokset vaikuttavat ja tulevat vaikuttamaan järjestöjen rooliin palvelujärjestelmässä, mutta on todennäköistä, että järjestöjä tarvitaan myös jatkossa vastaamaan kansalaisten avuntarpeeseen.

Ulkomaiseen kirjallisuuteen (mm. Borzaga & Tortia 2006) perehtyessäni suomalaisen järjestökentän ja sen rahoituksen erityislaatuisuus korostui. Hyväntekeväisyys ja toisten puolesta tekeminen ei korostu suomalaisessa järjestötoiminnassa vaan itse tekeminen ja itseohjautuvuus ovat merkityksellisiä asioita suomalaisessa järjestötoiminnassa. Raha-automaattiyhdistyksen tuki järjestöjen toimintaan on keskeistä, jolloin varainhankinta ei ole niin suuressa asemassa järjestöjen toiminnassa. Toki varainhankintaa tehdään, mutta perusrahoitus tulee muualta.

Kaikki esille tulleet kategoriat on rakennettu tämän tutkimushaastattelun kontekstissa ja jo tutkimuskysymykset ovat luoneet joitakin kategorioita, jotka haastateltavat ovat joko hyväksyneet tai eivät, etnometodologian hengen mukaisesti. Kategoriat ovat vahvasti kontekstuaalisia eli niillä on johonkin kontekstiin kietoutunut merkityksensä. Koulutetun asiantuntijan kategorian korostuminen ei täten ole erikoista, koska koko haastattelun laajempi konteksti on järjestötyöntekijöiden asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti. Toisaalta ainakin itseni yllätti se, miten voimakkaasti koulutettu asiantuntija-kategoriaa korostetaan ja tehdään eroa kokemusasiantuntijuuteen. Haastatteluissa järjestötyöntekijät korostivat järjestötyössä asiantuntijuuden kehittyvän niin koulutuksen kuin työkokemuksen kautta. Haastateltavat korostivat koulutettu asiantuntija-kategoriaa, mutta toisaalta haastatteluissa tuotiin esiin myös liiallisen koulutuksen merkitys (*liian lukeneet henkilöt*).

Koulutuksen katsottiin olevan merkityksellistä tiedon hankkimisessa, mutta liiallinen koulutus voi haastateltavien mukaan vaikeuttaa jäsenistön lähelle pääsemistä ja todellista läsnäoloa ja ymmärrystä jäsenistön tilasta.

Tässä tutkielmassa on pyritty tuomaan näkyväksi järjestötyöntekijöiden asiantuntijuutta ja ammatti-identiteettiä sellaisena kuin se näiden yhdentoista henkilön haastatteluissa tulee esiin. Tarkoituksena on tehdä näkyväksi laaja-alaisen ja ehkä heikosti määritellyn ammattiryhmän osaamista ja ymmärrystä itsestään. Avoimessa asiantuntijuudessa asiantuntija voi olla kuka tahansa henkilö, mutta hänen tulee kyetä osoittamaan, että hänellä on relevanttia tietoa asiasta tai erityisiä taitoja. Eräsaaren (2012) mukaisesti asiantuntemus perustuu asioihin puuttumiseen ja aktiiviseen osallistumiseen asioiden ja olosuhteiden muuttamiseen. Tämä toteutuu järjestötyöntekijöiden työssä ja yleensäkin järjestöjen toimintaideologiassa. Koska asiantuntemus perustuu asioihin puuttumiseen, sitä voidaan käyttää sosiaalisessa elämässä ja sillä on käytännöllisiä vaikutuksia. Kuten Karvinen-Niinikoski (2010) toi esiin, asiantuntijatietoa ei voida irrottaa nykyaikaisen ajattelun mukaan käyttöyhteydestään, vaan se on refleksiivistä ja avointa. Tällöin myös kokemustiedolla, kontekstuaalisella ja vuorovaikutuksellisella tiedolla sekä niin sanotulla hiljaisella tiedolla on keskeinen sija asiantuntijuudessa. Järjestötyöntekijän asiantuntijuus koostuu paitsi formaalista tiedosta, myös kentältä kerätystä hiljaisesta tiedosta, joka kertyy vuorovaikutuksessa jäsenistön ja verkostojen kanssa. Näin ollen järjestötyö on mitä parhain esimerkki avoimesta asiantuntijuudesta.

Koska asiantuntijuus rakentuu suhteessa aikaan, paikkaan ja erilaisiin olosuhteisiin sekä toimintayhteyksiin, yhteiskunnan muuttuminen on mahdollistanut myös kolmannen sektorin työn ymmärtämisen asiantuntijatyöksi. Taustamateriaalin ja haastattelujen perusteella asiantuntijuus perustuu järjestötyössä tieteelliseen tietoon, pehmeisiin arvoihin ja kokemustietoon. Kahden viimeksi mainitun vuoksi järjestötyöllä on ollut puuhastelun ja harrastusmaisuuksien maine, mutta painopiste on yhä enemmän tieteellisen tiedon tuottamisessa, työprosessien analytytyksessä, systemaattisuudessa ja työn arvioinnissa kuten Ruuskanen ym. (2013) toteaa. Vasama (2003) ja Niemelä (2003) toivat esiin riskin siitä, että ammattimaistuuksaan järjestötyöstä katoaa sen perimmäinen toimintaidea, heikompi osaisten ihmisten puolesta toimiminen ja heidän tilanteensa parantaminen

yhteiskunnassa. Järjestöt voivat kuitenkin toteuttaa tätä perustyötään, mutta toimintatapojen pitää muuttua yhteiskunnan muutoksen myötä. Yhteistyö julkisen ja yksityisen sektorin kanssa mahdollistaa järjestöjen perusideologian toteutumisen, mutta myös asiantuntijuuden hyödyntämisen ja palvelujen saatavuuden. Sen sijaan, että toimijat lokeroitaisiin eri sektoreihin, pitäisi löytää uusia yhteistyön keinoja.

Ammatti-identiteetin kehittyminen ja löytyminen on tarpeellista edelleenkin, vaikka työelämä on muuttunut monimuotoisemmaksi. Oman osaamisen tunnistaminen on tärkeää, kuten muun muassa Eteläpelto (2010) toteaa. Oman osaamisen tunnistaminen on tärkeää, jotta sitä osataan markkinoida ja tuoda esiin. Se on ollut myös tämän tutkielman yksi tausta-ajatus. Järjestötyöntekijöiden osaamista on vaikea hahmottaa, koska työ on jokaisessa järjestössä määritelty hienan eri tavoin sekä työntekijän persoonallisuus ja taustatekijät vaikuttavat asiaan. Haastateltavat olivat aluksi hämmentyneitä siitä, miten he pukisivat sanoiksi omaa työtään ja omaa osaamistaan. Osaamisen ydinalueiksi haastatteluissa kietyivät sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Tätä osaamista tulisikin hyödyntää tulevaisuudessa enemmän ja siksi mielestäni jatkotutkimusta tarvitaan. Tutkielmani aineisto rajoittui yhteentoista haastatteluun ja yhteen maakuntaan, mutta aineistoa laajentamalla saataisiin kokonaisvaltaisempaa tietoa tästä ammattiryhmästä. Jotta tulevaisuudessa yhteistyö yhteiskunnan eri sektoreiden välillä mahdollistuisi, tulee kaikkien osapuolten tietotaito olla tiedossa, jotta sen hyödyntäminen tehokkaasti olisi mahdollista.

Tutkielman tekemisen aikana huomasin, että tähän tutkielmaan valitsin haastateltaviksi henkilöt pelkän tittelin perusteella. Vaikka kaikki järjestöt kuuluivatkin sosiaali- ja terveysalan järjestöt-kategoriaan, oli kuitenkin löydettävissä eri tavalla organisoituja ja eri toimintaperiaatteella toimivia järjestöjä, esimerkiksi potilasjärjestöjä ja asiantuntijajärjestöjä. Voidaankin kysyä onko näissä kaikissa samalaista asiantuntijuutta, ammatti-identiteettejä. Jatkotutkimusaiheita ovatkin vastaavaa menetelmää käyttäen laajempi otos järjestötyöntekijöistä eriyttäen erilaiset järjestöt toisistaan. Toinen jatkotutkimus voisi olla laaja kyselytutkimus kaikille Suomessa sosiaali- ja terveysalan järjestöissä työskenteleville heidän asiantuntijuudestaan.

Tutkielmastani käy hyvin esiin myös se, että ammatillinen identiteetti sisältää asiantuntijuuden, kuten Kirpal (2004) ja Eteläpelto (2010) ovat myös todenneet. Tutkielmani tulokset eivät ole muutenkaan ristiriidassa asiantuntijuudesta ja ammatti-identiteettiä koskevien aiempien tutkimusten kanssa. Järjestötyöntekijöistä ei ole vastaavaa tutkimusta aiemmin tehty, joten suoranaista vertailupohjaa tuloksille ei ole. Toisaalta etnometodologinen tutkimuksen tarkoitus ei ole laajat yleistyksiset tutkittavista ilmiöistä ja vertailu.

Etnometodologisen tutkimusotteen mukaisesti haastatteluja analysoitiin tässä ja nyt-tilanteena. Se oli vaikea, koska oli haasteellista pitää kirjallisuuskatsauksesta opitut asiat ja omat käsitykset asiasta erillään analyysistä ja ”vain kysyä aineistolta”. Tähän haasteeseen auttoivat omien näkemysten havainnoiminen ja tiedostaminen sekä aika. Analyysissä tauotus ja perspektiivin ottaminen olivat erittäin tärkeitä.

Tutkielma tekee näkyväksi järjestötyöntekijöiden asiantuntijuutta ja osaamista ja tuottaa näin uutta tietoa tästä ammattiryhmästä. Kaikki asiantuntijuuden ja ammatti-identiteettien kategoriat näissä haastatteluissa rakentavat järjestötyöntekijän kategoriaan, jossa järjestötyöntekijä on vuorovaikutuksen, sosiaalisen ja yhteiskunnallisen osaamisen ammattilainen.

Lähteet

Aho Päivi (1999). Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999, Sosiaalityöntekijäin liitto ry, WSOY Porvoo.

Baker Caroline (2004). Membership Categorization and interview accounts. Teoksessa David Silverman (ed.) Qualitative Research Theory, Method and Practice. 2nd edition. Sage Publications, 162–176

Benz M (2005). Not for the profit, but for the satisfaction? Evidence on worker well-being in non-profit firms. *Kyklos* 58(2), 155–176

Berger Peter L & Luckman Thomas (1994). Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Gaudeamus. Helsinki

Borzaga C & Tortia E (2006). Worker motivations, job satisfaction and loyalty in public and non-profit social services. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 35(29), 225–248

Burr Vivien (1995). An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge

Burr Vivien (2003). Social Constructionism. 2nd edition. Routledge London

Eronen Anne, Kinnunen Petri, Virikko Paula & Wikman Minna (1999). Sosiaalibarometri 1999. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki

Eräsaari, Risto (1997). Mistä asiantuntijuus on kotoisin? Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 62–72.

Eräsaari Risto (2002). Avoimen asiantuntijuuden analytiikka. Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Erikson (toim.) Asiantuntijoiden areenat. *SoPhi* 66. Jyväskylän yliopisto, 21–38

Eteläpelto Anneli (2007). Työidentiteetti ja subjektiivisuus rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa Anneli Eteläpelto, Kaija Collin & Jaana Saarinen (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. WSOY. Helsinki, 90–117

Eteläpelto Anneli (1997). Asiantuntijan muuttuvat määritykset. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen tutkimuslaitos, 86–102

Eteläpelto Anneli & Vähäsantanen Katja (2010). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46.vuosikirja. Hansaprint, Vantaa , 26 – 48

Filander Katrin (2006). Työ, koulutus ja katoavat ammatti-identiteetit. Teoksessa Jarkko Mäkinen, Erkki Olkinuora, Risto Rinne & Asko Suikkanen. Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen. PS-Kustannus, Jyväskylä, 43 - 58

Forsberg Hannele, Ritala-Koskinen Aino, Järviluoma Helmi & Roivainen Irene (1991). MCD –analyysillä moraalisen järjestyksen lähteille. Teoksessa Hannele Forsberg et al. Sosiaalisia käytäntöjä tutkimassa. Tampereen yliopisto sosiaalipolitiikan laitos: Tutkimuksia, sarja A, nro 1, 111–121

Goffman Erving (1986). Frame analysis: an essay on the organization of experience. Boston: Northeastern University Press.

Haapakoski Arja (2002). Suuren ja pienen tarinan välissä – uusien asiantuntijaryhmien ammatillisen tiedon rakentuminen. Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Erikson (toim.) Asiantuntijoiden areenat. SoPhi 66. Jyväskylän yliopisto, 105–118

Hakulinen Auli (1997). Johdanto. Teoksessa Tainio Liisa (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino

Hall Stuart (1999). Identiteetti. Vastapaino. Tampere

Harju Aaro (2000). Uusi työ- projekti työllistämisen tutkimus- ja kehittämishankkeena. Teoksessa Aaro Harju & Kristiina Backberg-Edwards (toim.) Kohti uutta työtä. Uusi työ –projekti. Helsinki

Harré Rom (1979). Social being: A theory for social psychology. Oxford, Blackwell

Helander Voitto (1998). Kolmas sektori. Käsitteistöstä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Gaudeamus. Helsinki

Helander Voitto & Laaksonen Harri (1999). Suomalainen kolmas sektori. Rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki

Helander Voitto (2001). Paikallisyhdistys lähikuvassa. Yhteydet, rakenne ja toiminta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki

Heritage John (1996). Harold Garfinkel ja etnometodologia. Helsinki: Gaudeamus

Hester Stephen & Eglin Peter (1997). The Reflexive Constitution of Category, Predicate and Context in Two Settings. Teoksessa Stephen Hester & Peter Eglin (ed.) (1997) Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis. International Institute of Ethnometodology and Conversation Analysis & University Press of... Washington DC

Hirsjärvi Sinikka & Hurme Helena (2008). Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press

Houtsonen Jarmo, Kauppila Juha & Komonen Katja (2000). Koulutus, elämäntietä ja identiteettiä: kasvatussosioalogisia avauksia suomalaiseen oppimiseen. Joensuu University Press.

Imonen Kaj (2006). Suomalainen kansalaisyhteiskunta ja yhteiskunnan muutostrendit. Artikkelikokoelma tutkimushankkeesta "Sosiaaliset innovaatiot, yhteiskunnan muutostrendit ja taloudellinen menestys". Sitra 2006. Helsinki.

Isaksson Per-Erik (1997). Den tredje sektorn. En samhällsmodell för framtiden. Schildts Förlag Ab. Esbo

Jarva Vuokko (1998). Kolmas sektori – pelastus vai ansa? Futura 1998:2, 4–14

Jayysi, Lena (1984). Categorization and Moral Order. London: Routledge and Kegan Paul.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1996). Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja

sosiaaliset ongelmat – konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9–31.

Jokinen Arja & Juhila Kirsi (1999). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Diskurssianalyysi liikkeessä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina. Tampere: Vastapaino.

Järjestöbarometri 2013. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Eronen Anne, Hakkarainen Tyyne, Londen Pia, Peltosalmi Juha, Särkelä Riitta. SOSTE ry Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki

Järviluoma Helmi & Roivainen Irene. Jäsenkategorisoinnin analyysi kulttuurisena metodina. Sosiologi 1 / 1887 34.vuosikerta

Karvinen, Synnöve (2000). Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 48, 9–31

Kavonius Ilja (2000). Kolmas sektori ja työllisyys. Hyvinvointikatsaus 1/2000.

Kirpal Simone (2004). Researching work identities in a European context. Career Development International Vol 9, No 3, pp. 199 – 221

Launis, Kirsti (1997). Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 122–133.

Mason, Jennifer (2002). Qualitative Researching. London: Sage publications.

Mead, George H. (1952 korjattu versio; alkuperäinen 1934). Mind, Self and Society. Chicago: University of Chicago Press.

Metsämuuronen Jari (2000). Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Sosiaali- ja terveysalan muuttuva toimintaympäristö ja tulevaisuuden osaamistarpeet. 2. tarkistettu painos. Julkaistu aiemmin Sosiaali- ja terveysministerion, Opetushallituksen, Stakesin ja Suomen Kuntaliiton yhteisjulkaisuna työministeriön ESR-julkaisusarjassa 39/98. Oy Edita Ab, Helsinki

Myllymäki Arvo & Tetri Eija (2001). Raha-automaattiyhdistys kansalaispalvelujen rahoittajana. Kunnallisalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut nro 32. Vammala

Möttönen Sakari & Niemelä Jorma (2005). Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. PS-kustannus. Jyväskylä

Möttönen Sakari (2009). Ovatko järjestöt hyvinvointivaltion purkajia vai puolustajia? Yhteiskuntapolitiikka 74 (2009):1

Naumanen-Tuomela Paula (2001). Työterveyshoitajan asiantuntijuus työikäisten terveydenedistämistyössä muuttuvassa yhteiskunnassa. Kuopion yliopisto

Niemelä, Jorma (2003). Järjestöt ajan hengen uudistajina. Teoksessa Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Jyväskylä: PS-kustannus, 108–131.

Niemelä Jorma (2004). Hyvinvointivaltio tarvitsee kansalaisyhteiskuntaa. Teoksessa Mali Soinen & Seppo Sulkko (toim.) Puheenvuoroja itäsuomalaisen päihdetyön tulevaisuudesta. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO. Joensuu

Nikander Pirjo (2009). Kenneth Gergen Konstruktionistinen ja postmoderni sosiaalipsykologia. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Ylijoki Oili-Helena (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Tampere, 275–297

Nikander Pirjo (2010). Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Johanna Ruusuvaara, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) (2010) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere

Paloniemi Susanna, Rasku-Puttonen Helena & Tynjälä Päivi (2010). Asiantuntijuudesta identiteettiin. Teoksessa Kaija Collin, Susanna Paloniemi, Helena Rasku-Puttonen & Päivi Tynjälä (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus koulutuksen ja työelämän näkökulma. WSOYPro Oy Helsinki, 13 – 25

Peräkylä Anssi (1997). Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino

Pirttilä Ilkka (2002). Mistä asiantuntemuksen sosiologiassa on kyse? Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Erikson (toim.) Asiantuntijoiden areenat. SoPhi 66. Jyväskylän yliopisto, 11–20

Poteri Riitta (1998). Meissä on ytyä! Selvitys valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnasta. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Edita. Helsinki

RAY Avustustoiminta (2012). Avustusstrategian 2012–2015 toimeenpanosuunnitelma. Vuosi 2013. Raha-automaattiyhdistys

Roivainen, Irene (1999). Sokeripala metsän keskellä. Lähiö sanomalehden konstruktiona. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Ruuskanen Petri, Selander Kirsikka & Anttila Timo (2013). Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 20/2013. Helsinki

Ruusuvuori Johanna (2001). Harvey Sacks Arkielämän metodit ja keskustelunalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki Oili-Helena (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. 3.painos. Vastapaino. Tampere 383 – 403

Rönnerberg Leif (1998). Hyvinvointi ja kolmas sektori. Teoksessa Petri Kinnunen & Raimo Laitinen (toim.) Näkymätön kolmas sektori. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki. 10 –22

Saastamoinen Mikko (2006). Minuus ja identiteetti tutkimuksen haasteina. Teoksessa Pertti Rautio & Mikko Saastamoinen (toim.) Minuus ja identiteetti: sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma. Tampereen Yliopistopaino Oy, 168–178

Sacks, Harvey (1972) On the Analysability of Stories by Children. Teoksessa Jeff Coulter (toim.) Ethnomethodological Sociology. Aldershot: Edward Elgar Publishing Company, 254–270.

Sipilä, Anita (2011). Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Publications of the University Of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Kuopio: University of Eastern Finland.

Silverman David (1993). Interpreting Qualitative Data: Methods for analysing talk, text and interaction. London:Sage

Suomen virallinen tilasto: Työvoimatutkimus [verkkojulkaisu]. ISSN = 1796-4938. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 30.8.2014]. Saantitapa: <http://tilastokeskus.fi/til/tyti/index.html>.

Suoninen Eero (2001). Harold Garfinkel: Etnometodologian kehittäjä. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino, 365–382

Suoninen Eero (2012). Identiteetin rakentuminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhilai & Eero Suoninen. Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 89–130

Turner John C (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. Teoksessa Henri Tajfel (ed.) Social Identity and intergroup relations. Cambridge University Press, UK, 15–36

Tilastokeskus (1997). Kansantalouden tilinpito 1991-1996. Taulukot. Tilastokeskus. Helsinki

Toom, Auli (2008). Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Auli Toom, Jussi Onnismäe & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Jyväskylä: Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Kansanvalistusseura, 33–58.

Vasama, Jouko (2003). Esipuhe. Teoksessa Jorma Niemelä & Dufva Virpi (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Jyväskylä: PSkustannus, 6–10.

Virtanen, Martti (2010). Kolmas sektori, markkinatalous ja kilpailu. YTY ry (toim.). Järjestöt voimana muutoksessa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen vuosikirja 2011. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry, 20–31.

Välimaa Outi (2011). Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Tampereen yliopisto.

Weijola Varpu (1985). Kolmas sektori työn ja työllisyyden näkökulmasta. Työvoimapolitiittisia tutkimuksia nro 52. Työvoimaministeriö. Helsinki

Zimmermann Don H (1998). Identity, Context and Interaction. Teoksessa Charles Antaki & Susan Widdicombe (ed.) (1998). Identities in talk. Sage.London,87 – 106

Liitteet

Liite 1

HAASTATTELULUPA

nro X

Annan luvan, että haastatteluni äänitetään ja puhtaaksikirjoitettua tekstiä käytetään tutkimusaineistona Sanna Marjamäen sosiaalipsykologian pro gradu –tutkielmassa, jonka aiheena on järjestötyöntekijöiden ammatti-identiteetti.

Aineisto käsitellään niin, että haastateltavat jäävät anonyymeiksi eikä heitä pysty jälkikäteen tunnistamaan. Aineistoa ei käytetä muuhun kuin ko. pro gradu tutkielmaan.

Tutkielman ohjaa apulaisprofessori Atte Oksanen Tampereen yliopistosta.

Tampereella

Päivämäärä ja allekirjoitus

Liite 2

Haastattelurunko

1. Taustatiedot

- sukupuoli
- ikä
- koulutus

2. Työstä

- työkokemus alalta vuosina
- kuvaile työtäsi / mitä työhösi kuuluu
- kerro työsi erityispiirteistä
- kuvaako ammattinimikkeesi hyvin työtäsi?
- miten päädyit työhösi

3. Työntekijästä

- millaista osaamista tarvitset työssäsi /miksi
- miten koulutuksesi vaikuttaa työhösi
- mitkä ovat vahvuutesi? / niiden käyttömahdollisuudet?
- miten ammatillaisuus näkyy työssäsi /mistä järjestötyön asiantuntijuus koostuu?
- miten ammatillaisuus näkyy suhteessa vapaaehtoistoimijoihin? Miten eroaa?
- sekoitetaanko järjestötyöntekijät helposti vapaaehtoistoimijoihin?
- miten pystyt pitämään työn ja vapaa-ajan erillään työn luonteesta johtuen?
- miten olet samastunut ammattikuntaasi / millainen järjestötyöntekijä olet suhteessa muihin järjestötyöntekijöihin?
- miten arvostat ammattiasi / miten ammattiasi arvostetaan yleensä

4. Muuta

- mikä merkitys työkokemuksella on
- missä vaiheessa mielestäsi olet tällä hetkellä (noviisi / asiantuntija)
- miten koet työnteon ehtojen vaikutuksen ammatilliselle identiteetille
- koetko ristiriitaa oman persoonasi ja työn vaatimusten välillä

Mitä muuta haluat kertoa?